Rapport annuel de gestion 2003-2004
Office des personnes handicapées du Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Office des personnes handicapées du Québec

Dépôt légal - 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550 43304-1
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2004

106-02057/

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE ..... **VII**

MESSAGE DU PRÉSIDENT ..... **IX**

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ..... **XI**

FAITS SAILLANTS 2003-2004 ..... **XIII**

PARTIE I - L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC **1**
1.1 Sa mission et ses rôles 1
1.2 Ses partenaires 2
1.3 Son conseil d'administration 2
1.4 Sa structure organisationnelle 3
1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles 6
1.6 Ses politiques internes 6

PARTIE II - Planification stratégique et déclaration de services **9**
2.1 Sommaire des principaux résultats 9
2.2 Planification stratégique 10
Orientation 1 - Améliorer le soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins 10

Orientation 2 - Favoriser l'identification de solutions visant à assurer la compensation équitable des coûts liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap 13

Orientation 3 - Susciter l'identification et la mise en place de solutions dans les secteurs jugés prioritaires :l'emploi, le transport, la transition de l'étude vers le travail et le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité 15

Orientation 4 - Assurer une évaluation périodique, rigoureuse et documentée de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées 19

Orientation 5 - Poursuivre les démarches visant à ajuster les responsabilités de l'Office dans le but de renforcer la coordination de l'action gouvernementale envers les personnes handicapées, aux plans individuel et collectif 24

Orientation 6 - Développer une organisation plus performante 26

2.3 Bilan de la planification stratégique 2001-2004 29
2.4 Déclaration de services 29
2.5 Plan annuel de gestion des dépenses 32

TABLE DES MATIÈRES

Partie III - Autres activités **35**
3.1 Interventions de coordination nationale 35
3.2 Interventions de coordination régionale 37
3.3 Activités de sensibilisation et d'information 39
3.4 Évaluation de l'intégration sociale et recherche 40
3.5 Les programmes 42
3.6 Les services 52

Partie IV - Exigences gouvernementales **57**
4.1 Accès à l'égalité en emploi 57
4.2 Politique linguistique 58
4.3 Protection des renseignements personnels 58
4.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général 58
4.5 Code d'éthique et de déontologie 59

Partie V - Utilisation des ressources **61**
5.1 Les ressources humaines 61
5.2 Les ressources financières 62
5.3 Les ressources matérielles 62
5.4 Les ressources informationnelles 64
5.5 Activités de contrôle et de vérification 64

Annexe 1 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - 2003-2004 67
Annexe 2 - ORGANIGRAMME - 2003-2004 68
Annexe 3 - ORGANIGRAMME - NOUVELLE STRUCTURE 69
Annexe 4 - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 70
Annexe 5 - LISTE DES PUBLICATIONS 72
Annexe 6 - COORDONNÉES DU SIÈGE SOCIAL ET DES BUREAUX RÉGIONAUX 73

Tableau 1
Bilan de la planification stratégique 2001-2004 29

Tableau 2
Subventions versées en 2003-2004 - CTA réguliers et CTA-CSE 41

Tableau 3
Subventions versées en 2002-2003 - CTA réguliers et CTA-CSE 43

Tableau 4
Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-CSE 44

Tableau 5
Subventions aux organismes de promotion - volet « projets ponctuels » 2003-2004 49

Tableau 6
Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés pour les années financières 2001-2002,2002-2003 et 2003-2004 49

Tableau 7
Nombre de personnes ayant fait une demande d'information ou d'aide en région pour les années financières 2002-2003 et 2003-2004 50

Tableau 8
Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation 53

Tableau 9
Données comparatives sur le nombre de demandes reçues et le délai de réponse 53

Tableau 10
Données comparatives sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches 55

Tableau 11
Données comparatives sur la répartition des groupes cibles vs le personnel en place au 31 mars 2004 56

Tableau 12
Données comparatives sur la répartition du personnel 59

Tableau 13
Répartition des ETC réguliers et du personnel en place au 31 mars 2004 59

Tableau 14
Budget de dépenses pour l'exercice financier 2003-2004 61

Tableau 15
Données comparatives sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles 62

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004.

L'exercice 2003-2004 a été marqué de nombreuses réalisations. À cet égard, les résultats présentés font suite aux engagements pris par l'organisme dans sa Déclaration de services aux citoyens. Ils rendent compte des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans sa planification stratégique 2001-2004 et son plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004. Ils témoignent également des travaux entourant la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ainsi que du processus de réorganisation dans lequel s'est engagé l'Office.

Durant cette période, l'Office est intervenu de façon judicieuse dans plusieurs dossiers d'importance sur le plan collectif, notamment lors des consultations publiques tenues par le gouvernement dans le cadre de la présentation de projets de loi ou de réformes de programmes. Il a pu ainsi faire valoir la nécessité de considérer l'impact de ces différents projets sur les personnes handicapées et leur famille et suggérer des améliorations visant à favoriser leur intégration sociale.

Dans le même ordre d'idées, l'Office a publié pour une deuxième année la revue annuelle de l'action gouvernementale qui présente un tour d'horizon complet des réalisations à l'égard des personnes handicapées et leur famille. Ce document permet de faire état des avancées dans le domaine de l'intégration sociale des personnes handicapées et met en lumière les sujets qui requièrent de la vigilance.

En terminant, je salue l'engagement et la compétence du personnel de l'Office des personnes handicapées du Québec qui sert les intérêts des personnes handicapées et de leur famille afin de favoriser leur participation pleine et entière à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec,

Philippe Couillard
Québec, octobre 2004.

Monsieur Philippe Couillard
Ministre de la Santé et des Services sociaux
Ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec
Hôtel du Parlement - Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et présente les résultats obtenus au regard des orientations, des objectifs, des indicateurs et des cibles établis dans sa planification stratégique pour la période 2001-2004. Étant à la fin du triennat, il présente les résultats dans leur globalité et fait le bilan des réalisations en termes de cibles et d'objectifs atteints.

À ce titre, on peut mentionner bien sûr les travaux entourant la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées qui ont été interrompus en raison d'une élection provinciale qui a porté au pouvoir un nouveau gouvernement. Suite à l'intention manifestée par le gouvernement de revoir le projet de loi 155, le personnel de l'Office a réalisé une foule de travaux (élaboration d'une nouvelle version du projet de loi et du mémoire l'accompagnant, documents divers, rencontres).

Un autre projet au sein de l'organisation est venu mobiliser de façon intense son personnel. Il s'agit de la réorganisation des activités de l'organisme. Bien que la gestion de plusieurs de ses programmes soit passée, au fil du temps, aux mains d'autres ministères ou organismes, l'organisation des activités et la structure de l'Office n'avaient pas été revues depuis plusieurs années. Au cours de 2003, j'ai exprimé mon intention de procéder à une telle réorganisation et j'ai livré, en fin d'année, les grandes orientations sur lesquelles elle devait reposer.

En mars dernier, le projet de réorganisation a été présenté au personnel. Les changements visent tous les champs d'activité de l'Office, mais touchent plus particulièrement les activités assurées par ses bureaux régionaux. Certaines d'entre elles sont renforcées, notamment les interventions collectives régionales ; les autres, soit celles relevant de l'intervention individuelle ou de l'admissibilité et du suivi des travailleurs handicapés en CTA, sont regroupées et des équipes spécialisées dont les effectifs, bien que moins nombreux, y seront entièrement voués. Il est entendu que cette réorganisation majeure de nos activités fera l'objet d'un processus graduel d'implantation qui pourra s'étendre sur une bonne partie de l'exercice 2004-2005.

Enfin, je vous invite à prendre connaissance du compte rendu des faits saillants exposant les activités marquantes de l'Office au cours de l'année. Il permet de constater l'ampleur du travail accompli et la diversité de ses interventions.

Veuillez croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le président-directeur général de l'Office
des personnes handicapées du Québec,

Norbert Rodrigue
Drummondville, octobre 2004.

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données exposées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer le suivi de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a également approuvé le présent rapport. Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les valeurs, les orientations stratégiques et les mandats de l'Office ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

Norbert Rodrigue
Président-directeur général

Drummondville, juin 2004.

Révision de la Loi
En juin 2003,le gouvernement nouvellement élu annonçait son intention de réviser la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées afin qu'elle favorise davantage l'intégration et la participation sociales des personnes handicapées. L'Office a donc soutenu de façon active le ministre responsable dans ce dossier. (Voir l'objectif 5.1,de la section 2.2 du rapport annuel de gestion)

Réorganisation
À la fin de l'exercice 2003-2004, l'Office annonçait à son personnel et à ses partenaires les détails de la réorganisation de ses activités. Touchant tous les secteurs d'activité de l'Office, elle renforce l'intervention collective régionale en y ajoutant des effectifs. Le personnel affecté à l'intervention individuelle sera moins nombreux, mais il sera regroupé et entièrement voué à ces activités. Toutes les régions du Québec continueront d'être desservies. (Voir la section 1.4)

Compensation équitable
Ce dossier a connu des développements majeurs au cours de l'année avec le dépôt du rapport final du groupe d'experts, mis sur pied par l'Office. Rappelons que la compensation équitable consiste à compenser les coûts liés à la déficience, aux incapacités et aux situations de handicap des personnes handicapées, quels que soient leur âge, la cause de leurs incapacités, leur revenu ou la région qu'elles habitent. (Voir les objectifs 2.1 à 2.5 de la section 2.2)

Portraits statistiques régionaux
L'Office a produit 16 portraits statistiques régionaux, réalisés entre autres à partir des données recueillies dans le cadre de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités (EQLA) qu'a effectuée l'Institut de la statistique du Québec. Quinze d'entre eux ont été rendus publics au cours du présent exercice. Ces portraits permettent de rendre compte, pour la première fois, de la situation des personnes handicapées dans les différentes régions du Québec. Le dernier de ces portraits, soit celui de la région du Nord-du-Québec, sera rendu public au cours de 2004-2005. (Voir l'objectif 4.1 de la section 2.2 et l'Annexe 5)

Banque d'information
Les activités reliées à l'élaboration et à la mise en place d'une banque d'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées ont largement dépassé leurs objectifs. La banque devait rendre disponibles des informations sur une trentaine de programmes pour avril 2004 alors qu'elle couvre 184 programmes. (Voir l'objectif 4.4 de la section 2.2)

Avis et mémoires
Au cours de l'année, l'Office a présenté différents mémoires. Ils portaient, entre autres, sur les sujets suivants :
- réforme du Régime de rentes du Québec ;
- projet de loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être ;
- consultations prébudgétaires 2004-2005 ;
- rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information ;

- projet de politique pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde ;
- projet de loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux.

(Voir section 3.2)

Interventions de coordination régionale

L'Office a réalisé,dans toutes les régions du Québec, des actions de coordination dans différents secteurs d'activité :

- l'intégration des enfants handicapés en milieu de garde ;
- le développement de ressources résidentielles adaptées aux besoins des personnes handicapées ;
- les services de transport adapté et collectif ;
- les services éducatifs ;
- etc.

(Voir la section 3.3)

Production et diffusion de documents de fond

L'Office a produit et diffusé également différents documents d'importance en profitant de toutes les tribunes pour les faire connaître. Mentionnons d'abord, l'état de situation qu'il a dressé concernant la problématique du plan de services. Le document servira de base à la concertation intersectorielle nécessaire à la production d'un avis sur le sujet. (Voir l'objectif 1.3 de la section 2.2 et l'Annexe 5)

On peut également souligner la production d'un avis sur la transition de l'école à la vie active des jeunes handicapés, ceux-ci se retrouvant bien souvent sans services adéquats après leur scolarisation. Ce document a fait l'objet d'une consultation et une version finale a été rendue disponible à l'automne. (Voir l'objectif 3.1 de la section 2.2 et l'Annexe 5)

Enfin, la deuxième édition de la revue de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et leur famille a été rendue publique en mai 2003.À cet effet, le document offre un tour d'horizon assez complet des différentes interventions gouvernementales et met en lumière tant les avancées que les sujet qui demandent vigilance. La troisième édition, actuellement en préparation, sera disponible à l'automne 2004. (Voir section 3.5 et l'Annexe 5)

Activités de recherche

L'Office s'implique dans plusieurs activités de recherche touchant les domaines de la compensation équitable, des politiques sociales et de la famille. Ces travaux sont réalisés par son personnel ou par des chercheurs externes, auquel cas, il finance les travaux, effectue le suivi, voit à l'appropriation et à la mise à profit de leurs résultats. (Voir la section 3.5)

L'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué le 23 juin 1978, par l'adoption unanime à l'Assemblée nationale du Québec de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Il jouit du pouvoir de décider, de façon autonome, de diverses mesures en ce qui a trait à la planification de ses politiques et de ses règlements.

1.1 Sa mission et ses rôles

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, l'Office a pour fonctions de veiller à la coordination des services, d'informer et de conseiller les personnes handicapées, de promouvoir leurs intérêts et de favoriser leur intégration dans toutes les sphères de la société.

La coordination

Afin de permettre l'intégration des personnes handicapées et favoriser leur participation sociale dans tous les domaines d'activités, des services adaptés à leurs besoins doivent leur être disponibles et accessibles. C'est sur ce plan que se situe l'intervention de l'Office en matière de coordination.

C'est par une approche collective avec les différents intervenants du milieu que l'Office exerce son rôle de coordonnateur des ressources et des services offerts aux personnes handicapées dans chaque région du Québec. Il intervient également auprès des ministères et organismes centraux qui ont une responsabilité au regard des besoins des personnes handicapées.

Le conseil aux personnes

Sur le plan individuel, l'Office offre des services d'accueil, de référence et de soutien-conseil aux personnes handicapées et leur famille afin de les soutenir dans leurs recherches pour trouver des solutions permettant de répondre le plus adéquatement possible à leurs besoins.

En vertu de sa loi constitutive, l'Office peut faire des représentations pour défendre les intérêts d'une personne handicapée et l'assister dans ses démarches pour exercer ses droits. Cette intervention de soutien peut être faite auprès d'un organisme public, d'une municipalité, d'un établissement scolaire ou autre, à la suite d'une demande expresse faite par une personne handicapée, sa famille ou ses proches.

La promotion

La promotion des droits et des intérêts des personnes handicapées se traduit par la réalisation d'activités de sensibilisation et d'information qui visent le changement des attitudes et des mentalités.

L'aménagement des règles légales fait aussi partie des préoccupations de l'Office. Il conseille les organismes et ministères pour les aider à adapter les lois et les interventions de toute nature ayant un impact sur l'intégration sociale des personnes handicapées.

- *L'intégration*

Les interventions de l'Office à cet égard visent à favoriser l'ouverture de l'ensemble des citoyens au respect de la différence, afin de favoriser l'accès des personnes handicapées à un environnement et à un milieu de vie épanouissants.

1.2 Ses partenaires

Plusieurs partenaires partagent la mission de l'Office ou contribuent à sa réalisation. Le mouvement associatif, représentant les personnes handicapées par le biais de leurs associations tant locales et régionales que nationales, est le partenaire privilégié de l'Office.

L'ensemble des ministères et organismes ainsi que les divers réseaux régionaux et locaux (paragouvernementaux, communautaires ou privés) qui gèrent des programmes et des services destinés à la population en général et aux personnes handicapées en particulier sont des partenaires importants avec lesquels l'Office est appelé à intervenir.

Enfin,on peut mentionner que sont aussi considérés comme nos partenaires le milieu de la recherche qui contribue au développement des connaissances et tous les acteurs majeurs de la société québécoise (syndicats, employeurs et autres).

1.3 Son conseil d'administration

Le conseil d'administration est formé de 25 membres dont 14 nommés par le gouvernement et 11 membres d'office (voir Annexe 1). Il a tenu cinq séances régulières en 2003-2004. Le comité exécutif, formé de cinq membres, a tenu cinq séances.

Des 14 membres votants prévus dans la loi, outre le président, 11 sont nommés par le gouvernement après consultation du milieu des personnes handicapées et 2 autres, après consultation des syndicats et du patronat. Au 31 mars 2004, trois postes étaient vacants.

Parmi les membres du conseil d'administration,quatre d'entre eux sont des personnes handicapées et deux,des parents d'enfant handicapé. Les types de déficience en cause sont la déficience motrice, la déficience auditive, la déficience visuelle, les troubles du langage et de la parole, la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du

développement. Par ailleurs, un membre est actif dans le milieu des communautés ethnoculturelles et deux le sont au sein d'organismes communautaires.

Les membres non votants représentent des ministères qui ont des responsabilités à l'égard des personnes handicapées.

Au cours de l'année, le conseil d'administration a adopté :

- une résolution approuvant le lancement public du document *Action gouvernementale et personnes handicapées - Revue de l'annnée 2002-2003*, et sa diffusion à tous les acteurs concernés par la démarche de l'intégration sociale des personnes handicapées ;

- un document portant sur la problématique du plan de services en vue de sa diffusion et de l'organisation d'une démarche de concertation visant à harmoniser et améliorer la conception et la pratique du plan de services ;

- une résolution pour que l'Office intervienne auprès de Statistique Canada pour lui demander de reconduire l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) en 2006,en prenant en considération divers facteurs liés à la méthodologie et aux objectifs de cette enquête ;

- un mémoire dans le cadre de la tenue d'une consultation publique sur le Régime de rentes du Québec ;

- une résolution à l'effet que, dans le cadre de la présentation d'un mémoire sur le projet de Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, l'Office recommande que le Commissaire soit conseillé dans l'exercice de ses fonctions par le biais d'un mécanisme représentatif des milieux concernés de la société civile ;

- une résolution ratifiant une décision du comité exécutif approuvant un mémoire de l'Office dans le cadre de consultations prébudgétaires tenues par le ministre des Finances du Québec ;

- la répartition du budget de dépenses 2003-2004 de l'Office ;

- le rapport annuel de gestion de l'Office pour l'année 2002-2003 ;

- le rapport du comité de vérification interne de l'Office pour l'année 2002-2003.

1.4 Sa structure organisationnelle

Au cours de l'année 2003, le président-directeur général a exprimé son intention de procéder à une réorganisation des activités. En décembre de la même année, il livrait donc les grandes orientations devant guider cette réorganisation,soit :

1. créer une équipe vouée à l'intervention individuelle, c'est-à-dire incluant l'accueil,la référence, le soutien-conseil et l'accompagnement. Cette équipe devra constituer une sorte d'escouade d'intervention ayant comme mission d'aider et de soutenir

activement les personnes handicapées et leur famille dans leurs démarches pour obtenir des services adéquats et faire respecter leurs droits ;

2. renforcer l'intervention collective régionale en réorganisant les équipes d'intervention, tout en continuant de couvrir toutes les régions ;

3. réorganiser les opérations de communication de manière à favoriser une plus grande visibilité et une présence accrue de l'Office sur la scène publique en accordant plus de moyens financiers à ces activités ;

4. augmenter l'encadrement des équipes, particulièrement des équipes régionales ;

5. assurer une meilleure coordination de toutes les équipes, avec une attention particulière pour les équipes nationales et régionales ;

6. dégager une marge de manœuvre budgétaire pour 2004-2005,de façon à intégrer de façon récurrente la diminution du budget de fonctionnement, l'objectif étant de se donner les moyens de fonctionner ;

7. reconfigurer l'organisation de manière à ce que chacune des parties soit fonctionnellement intégrée au tout et qu'elle ne puisse opérer sans l'existence et la contribution des autres parties : « Une seule mission,un seul Office ».

Le 17 mars, le projet de réorganisation était annoncé au personnel. Au terme d'un processus graduel d'implantation s'étendant sur les deux prochaines années, cette réorganisation permettra de dégager une marge de manœuvre budgétaire essentielle pour supporter et mettre en valeur la réalisation de nos activités. Au total, à la fin de l'année 2003-2004, l'Office utilisait 140 ETC (équivalent à temps complet) sur les 145 qui lui étaient autorisés. Le nombre d'ETC devrait être de 130 à la fin du processus.

Cette réorganisation touche l'ensemble des activités de l'Office tant en termes de répartition des effectifs que d'organisation et de pratiques souhaitées. Cependant, les changements sont plus marqués en ce qui concerne les activités régionales.

L'intervention collective régionale

Parmi les activités exercées en région, l'une d'entre elles est l'intervention collective. Elle vise la promotion, la coordination sectorielle et intersectorielle et le développement des services par le biais, entre autres, d'activités de représentation auprès des décideurs régionaux et locaux.

Cette activité sera renforcée, le nombre de nos représentants régionaux passant de 23 à 31. La présence de l'Office continuera d'être assurée dans toutes les régions du Québec. Trois nouvelles directions dédiées exclusivement à l'intervention collective régionale sont créées dans le souci de mieux soutenir les efforts de nos représentants. Ces directions de l'Est, de l'Ouest et du Centre sont situées respectivement à Québec, Montréal et Trois-Rivières.

L'intervention individuelle

Un second type d'activités pratiquées en région est l'intervention individuelle. Ces activités visent à soutenir les personnes et leur famille dans leurs démarches pour obtenir des services.

L'intervention individuelle se traduit d'abord par la réponse aux demandes d'information, la référence vers les ressources appropriées et le suivi auprès des personnes concernant les résultats de leurs démarches. Les demandes d'information se font majoritairement par téléphone. C'est pourquoi,à compter de l'automne 2004, une ligne sans frais sera disponible pour recevoir tous les appels téléphoniques. Une équipe sera exclusivement dédiée à ce premier niveau de soutien.

Deuxièmement, lorsque requis, l'Office voit à conseiller et à accompagner les personnes handicapées et leur famille dans leurs démarches. Il peut également les soutenir dans une démarche d'élaboration et de réalisation du plan de services, ou coordonner la démarche elle-même. En ce qui touche ces activités, la réorganisation vise à assurer la disponibilité des ressources pour répondre à la demande, quels que soient la région d'origine ou le moment de cette demande. Une équipe regroupée en trois lieux y sera affectée et les personnes qui la composent se déplaceront, au besoin, vers les lieux requis.

Cette modification est en continuité des efforts consentis ces dernières années pour mieux encadrer et harmoniser notre offre de service. Des outils et moyens comme l'échange et le soutien mutuel entre collègues ayant les mêmes responsabilités permettront de développer davantage l'expertise de notre personnel.

Ces changements se feront progressivement ; aucun changement d'intervenant en soutien-conseil ne s'effectuera sans en informer les personnes concernées et nous tenterons de n'effectuer ces changements qu'à la conclusion d'une démarche en cours.

Une nouvelle direction dédiée à ces activités est créée afin de permettre un meilleur encadrement et un soutien accru aux intervenants. Cette direction aura de plus la responsabilité de renforcer nos coopérations et nos échanges particulièrement avec les dispensateurs de services et les associations de personnes handicapées.

Centres de travail adapté

Cette même direction est responsable de la gestion des programmes dont le Programme de subventions aux centres de travail adapté (CTA).

Actuellement, le personnel en région voit à l'admissibilité et au suivi des personnes embauchées en CTA. Changement important : quatre postes sont prévus au sein de notre nouvelle structure et leurs titulaires travailleront spécifiquement à l'admissibilité et au suivi des personnes embauchées. Le personnel est également disponible pour soutenir le développement d'entreprises ou les entreprises existantes face à des difficultés ou problèmes particuliers. De plus, le personnel de l'intervention collective en région continuera d'assurer le suivi et le soutien au développement des CTA.

Cette réorganisation a suscité des inquiétudes au regard du maintien de la qualité de services en intervention individuelle. L'Office exercera une vigilance afin que soit maintenue la qualité des services en soutien individuel.

1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles

Dans le cadre de sa planification stratégique et dans le contexte de la réorganisation administrative, l'Office a amorcé une réflexion sur ses valeurs de gestion et de pratiques de travail. Elle s'articule autour de la gestion par résultats, de la proactivité et de la gestion participative et mobilisatrice. Les grandes lignes des modes de gestion ci-haut mentionnés font désormais partie intégrante des descriptions d'emploi des cadres.

Cette réflexion se poursuivra et sera finalisée au cours de l'année 2004-2005.

1.6 Ses politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa Politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. Au cours de l'année, le harcèlement est devenu l'une des priorités du Comité ministériel en organisation du travail. Un comité paritaire de travail a été créé afin de poursuivre les travaux entrepris à l'été 2003 par une stagiaire universitaire sous la supervision du Service des ressources humaines. Aucune plainte relativement à des situations de harcèlement n'a cependant été déposée cette année.

En matière de santé et sécurité du travail, la majorité des actions a été axée sur l'information et la prévention :
- distribution de consignes de sécurité ;
- installation d'un système d'alarme à la réception ;
- formation de secouristes ;
- diffusion d'information relative à la santé des personnes ;
- affichage dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac ;
- sensibilisation des gestionnaires face au soutien qui peut être apporté au personnel en difficulté.

De plus, l'Office a procédé à l'adaptation préventive de sept postes de travail. Dans un même ordre d'idée, il a rendu disponible à l'ensemble du personnel le système « ADAPTE », via son intranet. Ce site permet l'établissement d'un diagnostic personnel, la formulation d'une démarche d'adaptation spécifique et la consultation d'informations en ligne sur le travail à l'écran.

La Politique de développement des ressources humaines permet au personnel de l'Office d'acquérir, de maintenir ou d'améliorer des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2003, une somme de 97 935 $ y a été consacrée représentant ainsi 1,37 % de la masse salariale. Ainsi, 124 personnes ont bénéficié de sessions de formation totalisant 427,5 jours. Les activités de formation ont principalement porté sur la négociation et la médiation, l'apprentissage de nouvelles façon de faire et ou d'intervenir au regard

de thématiques spécifiques, le passage de Office 97 à Office XP et l'apprentissage de Excel. De plus, 41 personnes ont, en cours d'année, participé à des colloques ou congrès.

L'Office a développé et mis en œuvre en 1992, une Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail. Cette politique s'adresse au personnel ayant des incapacités significatives et persistantes. Elle prévoit des mesures visant à assister la personne en repérant les obstacles à l'intégration dans son milieu de travail et en tentant de trouver des solutions pratiques qui lui permettront de s'intégrer en emploi ou de s'y maintenir de la manière la plus autonome possible. En 2003-2004, quatre employés ayant des incapacités ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

Le programme d'aménagement du temps de travail adopté en 1996, tout en maintenant la qualité des services à la clientèle, vise à réaliser des économies et à répondre aux besoins du personnel en matière d'aménagement du temps de travail. Pour l'année 2003-2004, les économies réalisées se chiffrent à 100 512 $ et sont équivalentes à 2,02 ETC.

Planification stratégique et déclaration de services

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en mars 2001 sa planification stratégique 2001-2004. Cette planification présente six grandes orientations qui se subdivisent en 31 objectifs.

2.1 Sommaire des principaux résultats

L'année 2003-2004 étant la dernière année du triennat de la planification stratégique, plusieurs des objectifs ont été atteints. Voici un sommaire des principaux résultats.

Objectif 1.3 – État de situation sur le plan de services
Bien que réalisé en 2002, l'état de situation sur le plan de services a fait l'objet d'une diffusion intensive au cours de l'année. Quelque 2 000 exemplaires ont été diffusés dans plusieurs milieux concernés et le document a été présenté lors de colloques.

Objectifs 2.1 à 2.5 – Compensation équitable
Le dossier de la compensation équitable a connu des développements importants avec le dépôt par le groupe d'experts du rapport final relatif à l'analyse de la faisabilité de solutions visant la compensation équitable. Une démarche d'appropriation de ce document a été élaborée :prépar ation de la présentation et des outils de présentation, planification des séances, etc. Une première séance d'appropriation a eu lieu avec différents conseillers politiques.

Objectif 3.1 – Transition école-vie active
Un avis sur la transition école-vie active a été produit et diffusé. Quelque 3 000 copies ont été distribuées dans le réseau scolaire et celui de l'emploi ainsi qu'à des associations et d'autres organismes. Le document a été présenté devant plusieurs groupes ou comités ou lors de divers colloques ou congrès. De plus, les intervenants régionaux de l'Office ont reçu une formation en lien avec le document afin qu'ils puissent agir comme agents multiplicateurs dans leur région.

Objectif 4.1 – Portraits statistiques régionaux
Seize portraits statistiques régionaux permettant une analyse de la situation des personnes avec incapacité ont été publiés et diffusés massivement.

Objectif 4.4 – Banque d'information
La production de la banque d'information a largement dépassé ses objectifs. Elle devait rendre disponibles des informations sur plus de 30 programmes pour avril 2004, or elle couvre 184 programmes.

Objectif 5.1 – Révision de la loi
Les activités liées à la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ont été encore une fois remis à l'avant-plan avec l'élection du nouveau gouvernement qui a signifié son intention d'améliorer le projet de loi 155. Une nouvelle version du projet de loi et du mémoire l'accompagnant a donc été élaborée et des outils facilitant la consultation ont été préparés. De nombreuses rencontres se sont également tenues.

2.2 Planification stratégique

Nous vous présentons les résultats de nos activités découlant de la planification stratégique 2001-2004 puisque celle-ci est arrivée à son terme le 31 mars 2004.

ORIENTATION 1 — AMÉLIORER LE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES DANS LEURS DÉMARCHES POUR OBTENIR DES SERVICES RÉPONDANT À LEURS BESOINS

Axe d'intervention : Soutien à l'accès et à la coordination des services
Objectif 1.1 : Améliorer le service d'accueil-référence à l'Office d'ici avril 2003

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Opérationnalisation du nouveau programme d'accueil et référence dans les 16 bureaux régionaux	Proportion des bureaux régionaux où le programme est implanté	100 % 2001-2002
	Disponibilité de ressources humaines mandatées à cet effet dans chacun des bureaux régionaux	100 % 2001-2002
	Disponibilité et utilisation d'outils dans chacun des bureaux régionaux (banque d'information, fiche client, etc.)	100 % 2002-2003
Existence et réalisation d'un programme de formation pour le personnel attitré	Réalisation du programme de formation	100 % 2001-2002
Obtenir 90 % d'utilisateurs satisfaits	Proportion des utilisateurs satisfaits comptabilisés dans le tableau de bord.	86 % 2001-2002 85 % 2002-2003 n.d. 2003-2004

COMMENTAIRES
L'Office a opérationnalisé un nouveau programme d'accueil-référence dans les 16 bureaux régionaux en 2001-2002 et 2002-2003. La proportion des utilisateurs satisfaits évalués par sondage lors de ces deux années était respectivement de 86 % et de 85 %. Aucun sondage n'a été effectué en 2003-2004 compte tenu des efforts consacrés au projet de loi et à la réorganisation des services.

Il faut souligner que le nombre d'interventions liées à l'accueil-référence a progressé de 82 %, passant de 9 107 interventions en 2002-2003 à 16 375 en 2003-2004.

Objectif 1.2 : D'ici mars 2003, améliorer les services de soutien-conseil et d'accompagnement

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Adoption par le C.A. d'un programme-cadre en soutien conseil	Décision du C.A.	Reporté
Adoption d'un plan d'implantation du programme-cadre.	Décision du comité de direction de l'Office	Reporté

COMMENTAIRES

En 2001-2002, des étapes de préparation ont été réalisées en vue d'adopter un programme-cadre en soutien-conseil : consultation du personnel sur les pratiques actuelles et les besoins d'amélioration, comparaison avec les pratiques d'autres organisations. En 2002-2003, les échéanciers ont été modifiés en raison des travaux de révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et du projet de réorganisation de l'Office.

Les travaux de rédaction et d'adoption du programme-cadre sont repris dans le mandat accompagnant la création de l'équipe de soutien à la personne annoncée dans la nouvelle structure de l'Office.

Des activités de formation appelées « co-développement » ont permis au personnel de se rencontrer à trois reprises en 2003-2004 afin d'échanger leur expertise et ainsi améliorer leurs interventions.

Le nombre de demandes en soutien-conseil et accompagnement est passé de 1 857 en 2002-2003 à 1 659 en 2003-2004 donc une diminution de 11 %.

Axe d'intervention : Analyse et promotion

Objectif 1.3 : D'ici mars 2003, développer une vision harmonisée du plan de services et en faire la promotion dans les principaux secteurs qui interviennent auprès des personnes handicapées (santé et services sociaux, éducation, emploi)

Cible 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Production d'un avis sur le plan de services	La publication et la diffusion de l'avis	100 % 2003-2004
	La perception de la pertinence de l'avis	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES

Le projet d'avis s'est traduit par la production d'un état de situation permettant de mobiliser les différents milieux concernés par le plan de services autour d'éléments de problématique bien circonscrits.

Le document a été publié par l'Office en septembre 2003. Il traite de la pertinence des pratiques de planification et de coordination des services ;de différentes conceptions du plan de services et des plans d'intervention ; d'un portrait des pratiques existantes de planification et de coordination de services au Québec ; de la perception de ces pratiques par les différents acteurs du plan de services (les intervenants, les usagers et leurs proches) et des principaux problèmes qui y sont liés. Également, le document propose une démarche visant la bonification et l'harmonisation des pratiques de planification et de coordination de services.

La phase d'appropriation du document a été amorcée. Le document, diffusé auprès de partenaires et lors d'événements publics, servira de base à la mise en place d'une concertation intersectorielle qui donnera lieu, par la suite, à la production d'un avis concerté sur le sujet.

Quelque 2 000 exemplaires de l'état de situation ont été diffusés par l'Office. Outre la diffusion postale, le document a été distribué à différents comités, notamment aux membres du comité national de suivi de l'entente de complémentarité entre le réseau de l'éducation et celui de la santé et des services sociaux. Une présentation de l'état de situation a été faite au Comité sur les personnes vulnérables et au comité national de suivi de l'implantation de la politique ministérielle de la déficience intellectuelle ainsi que lors de différents colloques (entre autres, le Congrès international sur l'autisme de Laval et le colloque Défi-Loisir). Il fera l'objet d'autres présentations au cours des prochains mois (Congrès de l'Association québécoise pour l'intégration sociale, colloque de l'Association internationale de recherche sur le handicap mental (AIRHM),etc.).

Une présentation de l'état de situation est prévue dans deux régions ciblées pour leur potentiel d'influence sur l'implantation de nouvelles pratiques (Montréal et Québec).

L'Office compte sur ses intervenants régionaux pour faire connaître sa réflexion et recueillir des commentaires. À ce sujet, des responsables régionaux ont été formés au début de 2004 afin qu'ils soient outillés pour organiser régionalement des démarches en ce sens.

Axe d'intervention : Outils d'intervention
Objectif 1.4 : Développer et diffuser, d'ici avril 2004, des outils d'intervention pour soutenir la pratique du plan de services

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Des outils soutenant la pratique du plan de services	Disponibilité des outils soutenant la pratique du plan de services	Non atteinte
Réalisation du plan de diffusion	Correspondance des activités réalisées avec celles prévues au plan de diffusion	Non atteinte

COMMENTAIRES
Ce projet ne débutera qu'après la démarche de concertation issue de la production de l'état de situation sur le plan de services, c'est-à-dire vers la fin de 2004-2005.

ORIENTATION 2 — FAVORISER L'IDENTIFICATION DE SOLUTIONS VISANT À ASSURER LA COMPENSATION ÉQUITABLE DES COÛTS LIÉS AUX DÉFICIENCES, AUX INCAPACITÉS ET AUX SITUATIONS DE HANDICAP

Axe d'intervention : Étude et analyse de solutions
Objectif 2.1 : D'ici mars 2002, soutenir financièrement la réalisation d'études sur la compensation équitable à partir du volet Études et recherches du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE)

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
Affecter le quart du budget PSE à la réalisation d'études et recherches sur la compensation équitable	% du budget PSE affecté	100 % 2001-2002

Objectif 2.2 : Au cours de 2001, mettre sur pied un comité d'experts chargé d'analyser la faisabilité de solutions visant la compensation équitable

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Formation d'un comité d'experts	Entente administrative formalisant l'existence du comité d'experts	100 % 2001-2002
Dépôt à l'OPHQ du plan de travail du comité d'experts	Existence d'un plan de travail	100 % 2001-2002

Objectif 2.3 : D'ici mars 2003, accompagner le groupe d'experts dans la réalisation de ses travaux

Cible 2001-2003	Indicateur	Résultats
Affecter au moins un ETC/année (conseiller en évaluation)	% des ressources humaines utilisées	50 % 2002-2003 25% 2003-2004

Axe d'intervention : Promotion et concertation

Objectif 2.4 : Faire connaître aux ministères et organismes concernés et au milieu associatif des personnes handicapées, d'ici mars 2002, la démarche retenue par l'Office pour trouver des solutions visant la compensation équitable

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Totalité des acteurs concernés informés de la démarche	% des acteurs concernés rejoints	Atteint 2001-2002
	Réaction des acteurs concernés aux activités de concertation et d'information sur le sujet	Atteint 2001-2002

Objectif 2.5 : De manière continue, au cours des trois prochaines années, sensibiliser le grand public à l'enjeu de la compensation équitable

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
Réalisation d'un plan de communication	Correspondance des activités au plan	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES

Les commentaires portent sur les objectifs 2.1 à 2.5. Tout au long de l'année 2003-2004, un soutien constant a été apporté aux experts dans leurs travaux. Bien que la cible liée à l'affectation d'un ETC/année (conseiller en évaluation) ne soit atteinte qu'à 25 %, il faut souligner que c'est le pourcentage qui a été nécessaire pour atteindre l'objectif d'accompagner le groupe d'experts dans ses travaux. La version finale du rapport des chercheurs a été déposée en janvier 2004 et révisée sur le plan linguistique au cours de février et mars.

La démarche d'appropriation a été élaborée et appliquée par l'équipe de projet (appropriation personnelle, préparation de la présentation et des outils de présentation, planification des séances, etc.). Une séance d'appropriation a eu lieu avec différents conseillers politiques (cabinet du premier ministre, ministère de la Santé et

des Services sociaux (MSSS), ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF), ministère des Finances et ministère du Revenu. Le conseil d'administration de l'Office a également été rencontré à deux reprises dans la seconde moitié de l'année 2003-2004, notamment pour la présentation d'un bilan d'étape incluant la pertinence d'une nouvelle recherche sur la compensation sous forme de services et d'équipements, et la présentation du rapport par les auteurs eux-mêmes.

Les séances d'appropriation, la préparation de la démarche de consultation ainsi que les travaux liés à la nouvelle recherche sur la compensation seront réalisés au cours de la prochaine année.

ORIENTATION 3 — SUSCITER L'IDENTIFICATION ET LA MISE EN PLACE DE SOLUTIONS DANS LES SECTEURS JUGÉS PRIORITAIRES : L'EMPLOI, LE TRANSPORT, LA TRANSITION DE L'ÉTUDE VERS LE TRAVAIL ET LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Axe d'intervention : Analyse et promotion
Objectif 3.1 : Produire et diffuser, à compter d'avril 2003, au moins un avis dans un secteur où il existe des blocages majeurs relativement à l'intégration sociale des personnes handicapées

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Production régulière d'avis sur des domaines jugés prioritaires par l'Office	Les documents publiés	100 % 2003-2004
Diffusion auprès des différents partenaires des avis en question (ministères, commissions scolaires, établissements, intervenants, etc.)	Nombre de personnes et d'organisations rejointes	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES

Au cours de l'année, un avis sur la transition école-vie active a été produit et diffusé particulièrement dans les réseaux concernés. Le document a été présenté lors de différents événements publics. Ainsi, 3 327 copies du document ont été distribuées dans le réseau scolaire, celui de l'emploi, aux associations et autres organismes.

Une première version du document a fait l'objet d'une consultation auprès des fédérations d'établissements et d'organismes au printemps 2003. La version finale a été rendue disponible à l'automne.

Le document a été présenté lors de différents colloques (dont le colloque de l'Institut québécois de la déficience intellectuelle « Nous embauchons ! » en novembre 2003 et

le colloque « L'intégration scolaire sous toutes ses formes, un défi à partager » d'octobre 2003). En outre, il sera présenté au congrès de l'Association du Québec pour l'intégration sociale en mai 2004 et au colloque de l'Association internationale de recherche sur le handicap mental en août 2004. Le document a également fait l'objet d'une présentation au Groupe de concertation en adaptation scolaire et au comité des services professionnels de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle. De plus, une copie a été expédiée aux membres du comité national de suivi de l'entente de complémentarité entre le réseau de l'éducation et celui de la santé et des services sociaux.

Une formation en lien avec le document a été donnée aux intervenants régionaux de l'Office afin qu'ils puissent agir comme agents multiplicateurs dans leur région.

Un état de situation sur le plan de services a été également produit et diffusé (voir objectif 1.3). Un avis sur la langue des signes québécoise est en préparation et sera disponible au cours de 2004-2005.

Axe d'intervention : Coordination intersectorielle
Objectif 3.2 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution de l'arrimage des interventions (comprenant la réadaptation) visant une transition harmonieuse et coordonnée vers des activités socioprofessionnelles

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Production d'un rapport proposant des solutions visant à favoriser un arrimage entre les interventions des réseaux concernés	Production du rapport	100 % 2003-2004
	Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES

Un travail de recension des pratiques existantes et une première analyse ont été réalisés par l'Office au début de 2002. Cette analyse a permis à un groupe de concertation (regroupant une représentation de l'Office, du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), du MESSF, du MSSS, du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées et du milieu associatif) d'élaborer une argumentation proposant différentes orientations concernant les processus de transition.

Le rapport du groupe de concertation a fait l'objet d'une consultation et a été bonifié en conséquence. Imprimé en juillet 2003, il a été diffusé à l'intérieur des différents réseaux (éducation, emploi, santé services sociaux) à l'automne et au début de l'hiver. Un dépliant offrant un résumé du rapport a été produit et diffusé en même temps que le rapport. Ce projet de la planification stratégique est maintenant complété.

Objectif 3.3 : Collaborer à la mise en place, d'ici avril 2002, d'un mécanisme permettant d'identifier les facteurs causant l'exploitation, le non-respect des droits ou les conditions de vie difficiles de personnes vulnérables et proposer des solutions pour éliminer ces facteurs ou leurs effets

Cible 2001-2002	Indicateur	Résultat
Création d'un groupe de concertation regroupant les organismes ayant un mandat auprès des personnes en situation de vulnérabilité	Existence du groupe de concertation	100 % 2001-2002

COMMENTAIRES

En 2001-2002, l'Office a pris l'initiative de créer un groupe de concertation des organismes gouvernementaux qui ont des responsabilités à l'égard des personnes ayant des incapacités susceptibles de vivre des situations de vulnérabilité. Ce groupe est devenu un mécanisme régulier de concertation entre l'Office, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Curateur public, le Conseil des aînés et le Comité de la santé mentale du Québec.

Un cadre de travail a été adopté. Sa mise en œuvre s'est traduite par la tenue de réunions statutaires d'échanges d'information et par l'identification de priorités plus précises de concertation.

Objectif 3.4 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution concernant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Production d'un rapport proposant des solutions visant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport	Production du rapport	15 % 2003-2004
	Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires	0 % 2003-2004

COMMENTAIRES

En avril 2003, le Québec a connu un changement de gouverne. Depuis, l'Office a sollicité à maintes reprises une rencontre avec le nouveau ministre des Transports. Ses efforts sont restés vains à ce jour. Depuis le 1er octobre 2003, aucune réunion du Comité interministériel concernant l'harmonisation des ressources de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite n'a eu lieu. Ce comité, sous la surveillance du ministère des Transports du Québec (MTQ), a interrompu ses travaux en juin 2002. Le rapport n'a

donc toujours pas été produit. Durant l'année 2002-2003,seulement deux rencontres du comité ont eu lieu, rencontres auxquelles l'Office a pris part.

Par ailleurs,à la suite du premier bilan des projets pilotes de mise en commun des services de transport collectif déposé par le MTQ en septembre 2002 et de l'entrée en vigueur du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif en milieu rural le 1er janvier 2003, l'année 2003-2004 a vu se développer plusieurs nouveaux projets de transport collectif en milieu rural au Québec. L'Office a fait une analyse du bilan du MTQ en 2003 et un questionnaire destiné aux régions a été développé en mars 2004. Il sera acheminé aux directions régionales de l'Office au cours des prochaines semaines et les résultats seront analysés avant la période estivale.

Nous restons donc dans l'attente d'une rencontre prochaine avec le ministre des Transports et d'une reprise des travaux du comité technique interministériel dans un délai rapproché. La réalisation de cet objectif devra ainsi se poursuivre en 2004-2005.

Objectif 3.5 : D'ici avril 2002,faire le point sur la concertation dans le domaine de l'emploi

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
État de situation sur la concertation dans chacune des régions	Proportion des régions ayant un état de situation	100 % 2001-2002

COMMENTAIRES

Suite à l'état de situation réalisé en 2001-2002,un document fut déposé en décembre 2002. Ce portrait de l'activité provinciale liée à l'intégration à l'emploi nous permet de constater que chaque région du Québec possède une table régionale travail plus ou moins active et des comités régionaux dont la préoccupation est axée sur l'insertion en emploi des personnes handicapées. L'activité de ces tables et de ces comités régionaux repose sur un plan d'action propre à la situation de la région.

La principale difficulté exprimée, qui freine la réalisation de ces plans d'action, concerne le financement. Des besoins sont également ressentis aux plans du soutien technique des tables travail et de l'accès à des moyens de promotion et de communication. L'action des tables travail serait plus percutante si elle était appuyée par des orientations issues du Conseil régional des partenaires du marché du travail. Des attentes ont également été signifiées quant à une harmonisation des actions des tables travail. Il serait pertinent que des mécanismes de communication soient mis en place de façon à les faciliter. Les tables régionales expriment le désir d'un regroupement provincial qui permettrait d'influencer les décideurs nationaux.

Objectif 3.6 : Définir, d'ici avril 2004, une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
Adoption d'une stratégie	Décision sur la stratégie	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

La révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et plus spécifiquement les dispositions concernant l'emploi des personnes handicapées ont eu un impact majeur sur l'évolution du projet visant l'adoption d'une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi. En effet, le projet de loi prévoyait, entre autres, une stratégie nationale visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Nous devons donc attendre la poursuite de cette révision avant d'entreprendre d'autres démarches. De plus, cette étape étant traitée dans l'objectif de la planification stratégique qui traite de la révision de la Loi, il est donc recommandé de l'inclure à ce dernier.

L'Office a cependant poursuivi ses démarches de collaboration avec différents partenaires pour favoriser l'intégration au travail des personnes handicapées. Citons, à titre d'exemples, la révision du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées ; l'élaboration d'un guide de sensibilisation à l'intention des gestionnaires concernant l'embauche des personnes handicapées dans la fonction publique en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor ; la poursuite d'une réflexion avec le MESSF, le MSSS et le Comité de la santé mentale du Québec concernant l'exploration d'un modèle de salariat visant l'inclusion des personnes ayant des problèmes de santé mentale à l'égard de l'exercice du droit à la citoyenneté et au travail ; et la proposition de la poursuite d'un projet dans la région de Montréal concernant certaines recommandations du rapport Pelletier.

ORIENTATION 4 — ASSURER UNE ÉVALUATION PÉRIODIQUE, RIGOUREUSE ET DOCUMENTÉE DE L'ÉVOLUTION DE L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Axe d'intervention : Collecte et diffusion de l'information

Objectif 4.1 : D'ici 2002, produire des portraits statistiques régionaux sur l'intégration sociale

Cible 2001-2002	Indicateur	Résultat
Portraits statistiques pour toutes les régions	Nombre de portraits régionaux	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES

Jusqu'à ces dernières années, les données statistiques disponibles au Québec ne permettaient qu'une analyse nationale de la situation de la population des personnes ayant une incapacité. Cependant, en 1998, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) produisait, en collaboration avec l'Office, le MSSS et d'autres partenaires, l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités (EQLA). L'accès aux données de cette enquête majeure, dont l'échantillonnage est suffisant pour obtenir des estimations valides sur une base régionale, permet à l'Office de produire, pour la première fois, une série de portraits statistiques contenant des informations inédites visant à dépeindre la situation des personnes avec incapacité dans chacune des régions sociosanitaires du Québec.

La production de ces portraits statistiques régionaux devait cependant débuter en avril 2001 suite à la réception de la banque de données de l'EQLA. Or, pour plusieurs raisons, dont la nécessité de conclure une entente de partage de données avec l'ISQ, cette banque de données nous a été remise une année plus tard que la date prévue, soit en avril 2002. En conséquence, l'échéance de cet objectif a dû être repoussée :la production des 16 portraits s'est donc terminée à la fin de l'année 2003.

Objectif 4.2 : D'ici 2003, produire des indicateurs qui rendent compte de l'évolution de l'intégration sociale

Cible 2001-2003	Indicateur	Résultat
Des indicateurs pour toutes les thématiques pour lesquelles des données valides et fiables sont disponibles	Nombre de thématiques couvertes	40 %

COMMENTAIRES

Un des objectifs généraux du Programme d'évaluation de l'intégration sociale des personnes handicapées consiste à connaître la situation de l'intégration et les facteurs qui l'influencent. La réalisation de cet objectif se traduit, entre autres, par le développement, la validation et le suivi d'indicateurs de l'intégration sociale.

L'objectif 4.2 devait permettre de développer une série d'indicateurs construits à partir de diverses sources de données valides et fiables telles que le recensement canadien,les enquêtes de Statistique Canada et de l'ISQ. Ce dernier a d'ailleurs réalisé l'EQLA en 1998, l'une des enquêtes clés pour l'élaboration de cette série d'indicateurs. Or, tel que mentionné précédemment, la banque de données de cette enquête nous a été rendue disponible une année plus tard que prévue. L'atteinte de cet objectif a donc dû être repoussée, mais elle l'a également été en raison des changements dans l'échéancier de réalisation de l'objectif 4.1.

Notons de plus que, depuis le début de l'année 2003, de nouveaux travaux ont été réalisés dans le cadre de l'objectif 4.7 en vue d'identifier les grands objectifs d'intégration

sociale, scolaire et professionnelle que l'Office se donne pour les prochaines années. Des indicateurs seront associés à chacun de ces grands objectifs afin de pouvoir en évaluer l'atteinte. Un projet de modèle de classification des indicateurs d'intégration sociale a également été élaboré. Les travaux liés à l'objectif 4.2 ont donc été intégrés à ceux de l'objectif 4.7 visant la production du prochain état de situation multisectoriel.

Objectif 4.3 : D'ici 2003, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution des programmes transférés par l'Office

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
En 2001, conception achevée de la structure de la banque d'information	Date respectée	100 % 2001-2002
Disponibilité d'informations sur tous les programmes transférés d'ici avril 2003	Date respectée	100 % 2002-2003
	Proportion des programmes couverts par la banque d'information	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

Tous les objectifs ont été atteints en 2002-2003. Un projet beaucoup plus ambitieux et complexe a été mis en place en plus des objectifs formulés. Les programmes d'oxygénothérapie, de fonction d'élimination et de chaussures orthétiques ont tous trois fait l'objet d'une collecte détaillée d'informations. L'analyse des données est en cours, et celle concernant le programme d'oxygénothérapie a été complétée. Le projet s'est poursuivi, demandant l'établissement de collaborations complexes avec de multiples acteurs qui a permis le développement du réseau de contacts de l'Office en région. Parmi les réalisations de ce projet-pilote, on peut noter la mise au point d'outils de collecte bien rodés pouvant servir à d'autres collectes et dans d'autres contextes.

Objectif 4.4 : D'ici 2004, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Conception achevée de la structure de la banque d'information d'ici avril 2002	Dates respectées pour les deux cibles	100 % 2001-2002
D'ici avril 2004, disponibilité d'informations nationales sur au-delà de 30 programmes	Nombre de programmes couverts	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

Les principaux objectifs de la banque d'information sur les programmes et services destinés aux personnes handicapées sont de servir d'outil de référence pour le personnel de l'Office, qui a comme mission d'aider les usagers à identifier les services disponibles et à s'orienter vers les ressources les plus adéquates à leur situation,en plus de répondre aux besoins de l'évaluation de l'intégration sociale. Les données de la banque pourront également être mises à la disposition des partenaires de l'Office pour les soutenir dans leurs interventions et activités de recherche.

Cette banque synthétique, détaillée et structurée est unique dans son domaine. En effet, elle regroupe des informations complètes et vérifiées sur des programmes et mesures conçus et administrés par différents ministères et organismes gouvernementaux. En outre, les mesures et programmes sont identifiés sous différents angles pour mieux satisfaire les besoins des utilisateurs, notamment par secteurs d'intervention, types de déficience, types d'incapacité,etc.

Il était initialement prévu de rendre disponibles pour avril 2004 des informations sur plus de 30 programmes. Or, l'information contenue dans la banque concerne 184 programmes (couvrant 326 mesures, unités de base de l'inventaire). La cible annuelle a donc été atteinte en 2002-2003 et même largement dépassée. Cette information est actuellement accessible au personnel de l'Office qui est chargé de l'accueil,la référence et l'accompagnement des personnes handicapées dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Le contenu de la banque d'information est en cours de validation auprès des organismes et ministères responsables de l'orientation,du financement ou de la gestion des différents programmes et mesures. La banque fait désormais partie des activités courantes de l'Office qui devra s'assurer de la fiabilité des données et mettre en place des mécanismes d'échanges pour la mise à jour continue de l'information.

Axe d'intervention : Analyse de l'évolution de l'intégration sociale depuis 1998
Objectif 4.5 : Produire et mettre à jour régulièrement des fiches synthèses touchant les thématiques

Cibles 2001-2002	Indicateurs	Résultats
Minimum d'une mise à jour annuelle des fiches synthèses	Dates respectées pour les deux cibles	100 % 2001-2002
Tous les dossiers thématiques d'intérêt majeur couverts	Nombre de programmes couverts	100 % 2001-2002

Objectif 4.6 : En 2002, produire un premier rapport annuel sur des sujets d'intérêt majeur ayant marqué la situation de l'intégration au cours de l'année

Cibles 2001-2002	Indicateurs	Résultats
Couverture des principaux sujets	Nombre de sujets d'intérêt majeur traités	100 % 2001-2002
Respect de l'échéancier	Date de la production	100 % 2001-2002

COMMENTAIRES

L'objectif a été atteint en 2001-2002 et un rapport est maintenant produit chaque année.

Objectif 4.7 : D'ici 2003, préparer la production du prochain état de situation multisectoriel

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Plan de production et outils de travail réalisés	Date d'adoption du plan de production	100 % 2003-2004
	Date de production des outils	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

Cet objectif est étroitement lié aux différentes activités du programme d'évaluation de l'intégration sociale puisque ces états de situation font la synthèse des données recueillies dans les différents projets reliés au programme. En 2002-2003, la cible concernant la préparation d'outils de travail a été atteinte complètement.

L'année 2003-2004 a donné lieu à un exercice important d'actualisation du programme dont l'élaboration datait de 1995. Cet exercice a permis de préciser le contenu de la production transversale qui permettra d'apprécier, sur une période de quelques années et à partir d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, l'évolution de l'intégration sociale au Québec. Des états de situation seront également produits selon une approche spécifique, permettant d'examiner plus à fond certains sujets ou de les documenter de façon plus exhaustive. Plusieurs travaux ont été entrepris dans cette perspective sur les thèmes de la compensation équitable, de la famille et des politiques sociales.

Les précisions apportées au contenu des productions d'évaluation ont permis d'élaborer une planification d'ensemble de ces productions. Les grandes étapes de réalisation de la prochaine production transversale ont été identifiées de même que leur échéancier. Les sujets et le calendrier de réalisation des productions spécifiques ont également été précisés.

Axe d'intervention : Promotion des activités d'évaluation
Objectif 4.8 : Pour faire connaître le mandat d'évaluation de l'intégration sociale et ses productions, préparer un plan de communication en 2001 et le réaliser en 2002

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Adoption d'un plan de communication en 2001	Respect de l'échéancier	100 % 2002-2003
Réalisation du plan en 2002	Respect de l'échéancier	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES
En 2003-2004,suite à la conception du plan de communication,nous avons atteint les différents objectifs de ce projet. Le plan de communication a été réalisé au rythme de la production des différentes publications reliées à l'évaluation de l'intégration sociale.

ORIENTATION 5 — POURSUIVRE LES DÉMARCHES VISANT À AJUSTER LES RESPONSABILITÉS DE L'OFFICE DANS LE BUT DE RENFORCER LA COORDINATION DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE ENVERS LES PERSONNES HANDICAPÉES, AUX PLANS INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Axe d'intervention : Changement législatif
Objectif 5.1 : Poursuivre les activités liées à la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats
À partir de 2001,réalisation des activités de soutien nécessaires au respect de la démarche et du calendrier fixé par la ministre responsable devant mener à la révision de la loi	Réalisation des activités de soutien	100 % 2003-2004
	Respect des échéanciers fixés par la ministre responsable pour la réalisation des activités de soutien	100 % 2003-2004

COMMENTAIRES
En juin 2003,le nouveau gouvernement soulignait, à l'occasion de l'inauguration de la 37e Législature, son intention de réviser la loi en améliorant le projet de loi 155 afin que la loi favorise davantage l'intégration et la participation sociales de l'ensemble des personnes handicapées et qu'elle permette à l'Office de jouer un rôle déterminant à cet égard auprès du gouvernement. L'Office a donc travaillé très activement pour soutenir le ministre responsable dans ce dossier.

Il a,entre autres, élaboré une nouvelle version du projet de loi et du mémoire l'accompagnant au cours de l'été 2003 ;préparé des outils facilitant les démarches de consultation auprès des membres des cabinets associés aux ministères et organismes publics ; participé à plusieurs rencontres et élaboré de nombreux documents sous forme de tableaux,argumentaires et lettres à la demande des représentants du cabinet ; et informé les membres de son conseil d'administration de l'évolution du dossier.

Axe d'intervention : Programme CIT (contrats d'intégration au travail)
Objectif 5.2 : Poursuivre les démarches de transfert du programme CIT de façon à en favoriser le développement ainsi que les acquis actuels, et cela, dans des conditions jugées acceptables par l'Office

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats
Le transfert effectif du programme avec une garantie que les modalités actuelles de celui-ci seront préservées pour une période d'au moins deux ans à partir du moment du transfert	Le fait que le programme soit transféré	100 % 2001-2002
Respect des conditions de l'Office	Le fait que les conditions de l'Office soient respectées	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES
En ce qui concerne le suivi du programme CIT, la Direction des bureaux régionaux a effectué à l'automne 2003 une collecte d'informations auprès de ses bureaux régionaux. L'analyse qui en découle démontre une diminution du nombre de comités de suivi régionaux et des problèmes budgétaires persistants dans six régions. Pour ces régions, les responsables régionaux sont intervenus auprès du responsable de la gestion du programme CIT et la Direction régionale d'Emploi-Québec dans le but d'améliorer la situation budgétaire.

Axe d'intervention : Programme CTA (centres de travail adapté)
Objectif 5.3 : D'ici 2004, poursuivre les discussions relatives au transfert du programme CTA

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
Prise de position sur les possibilités et modalités de transfert d'ici 2004	Document précisant les positions et modalités de transfert	80 % 2003-3004

COMMENTAIRES

Le comité interministériel, composé de représentants du MSSS, de l'Office et du MESSF, avait décidé de suspendre les discussions sur les modalités de transfert du programme CTA. Ainsi, l'équipe de projet a choisi plutôt de se pencher sur la bonification de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines dans les centres de travail adapté, sur l'informatisation des divers outils utilisés et sur la formation des différents partenaires concernés par l'application de cette politique.

Une décision du Conseil des ministres de décembre 2002, à l'effet d'effectuer le transfert du programme CTA au MESSF avant janvier 2005, a incité les différents partenaires à poursuivre les discussions. Lors de la rencontre du comité interministériel du 18 mars 2003, le MESSF a présenté une proposition, mais le changement de gouvernement a freiné les travaux pour quelque temps. Une reprise des discussions a eu lieu en février alors que le MSSS, le MESSF, le ministère du Développement économique et régional, l'Office et le Conseil québécois des entreprises adaptées se sont rencontrés. Chacun doit préciser ses propositions concernant le transfert du programme.

Dans le cadre de l'entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées, l'Office a également débuté la deuxième phase de l'évaluation du programme CTA. Le rapport préliminaire est présentement à l'étude.

ORIENTATION 6 — DÉVELOPPER UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE

Axe d'intervention : L'organisation de l'intervention
Objectif 6.1 : D'ici avril 2002, accentuer l'intervention proactive et coordonnée de l'Office

Axe d'intervention : La gestion des ressources
Objectif 6.4 : Implanter un mode de gestion des ressources visant à faciliter l'atteinte des résultats et optimisant une implication participative et proactive des gestionnaires et du personnel

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
L'élaboration de modalités de fonctionnement proactif et faisant appel de manière coordonnée au personnel de l'Office impliqué dans l'intervention	Décision du comité de gestion de l'Office sur les modalités de fonctionnement	Reportée

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
D'ici décembre 2001, l'élaboration d'un document traduisant la philosophie de gestion à laquelle adhère le personnel et les gestionnaires	Degré d'adhésion au document par sondage	Reportée
D'ici juin 2002, l'élaboration des modalités de gestion en concordance avec la philosophie de gestion	Respect des échéanciers	Reportée

COMMENTAIRES

À la suite d'un questionnaire transmis au personnel et à l'analyse des données, un premier projet de philosophie de gestion a été rédigé en 2001-2002.

Au cours du triennat, la réalisation des autres objectifs de la planification stratégique a été priorisée, notamment celui touchant la modification de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

L'équipe de gestion désire que la philosophie de gestion soit davantage un projet structurant qu'un document. Pour ce faire, les gestionnaires ont convenu d'accorder plus de temps à la réflexion et aux discussions. La réalisation de cet objectif se poursuivra en 2004-2005 dans le cadre de la mise en place de la réorganisation et de la réflexion sur les pratiques de travail.

Axe d'intervention : La satisfaction de la clientèle à l'égard des services de l'Office
Objectif 6.2 : À partir d'avril 2001, mettre en place et rendre public un mécanisme de traitement des plaintes en regard des services de l'Office

Cibles 2001-2004	Indicateurs	Résultats
Mise en place du processus de traitement des plaintes	Existence du processus de plaintes	100 % 2001-2002
Que le processus de traitement des plaintes soit rendu public à l'intérieur de la déclaration des services à la clientèle	Contenu de la déclaration des services à la clientèle	100 % 2001-2002
Réalisation d'un plan de communication	Respect des activités du plan	100 % 2001-2002

COMMENTAIRES

Pour 2003-2004, il s'agissait de poursuivre le processus habituel qui est de déposer annuellement un rapport au président-directeur général dans lequel figurent les recommandations appropriées suite aux plaintes ayant été enregistrées et traitées, ainsi que des recommandations concernant les mesures nécessaires pour améliorer nos services et, s'il y a lieu, le processus de traitement des plaintes lui-même.

Axe d'intervention : Le suivi de l'évolution des opérations

Objectif 6.3 : Au cours de 2001, mettre en opération des outils permettant d'effectuer le suivi de la planification stratégique, opérationnelle et des services rendus

Cibles 2002-2003	Indicateurs	Résultats
Mise en place d'outils de suivi des diverses planifications	Réalisation des outils	100 % 2001-2002
Mise en opération d'un tableau de bord	L'existence d'un tableau de bord	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

Le tableau de bord n'est pas utilisé à 100 %. Des efforts constants devront y être consacrés pour l'alimenter et le faire évoluer au même rythme que la mission de l'organisation, sa planification stratégique et sa gestion.

Axe d'intervention : Les communications internes

Objectif 6.5 : Améliorer les communications internes au cours du triennat

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat
La mise en place de mécanismes plus efficaces de communication interne	La perception de la pertinence et de l'efficacité des mécanismes mis en place	100 % 2002-2003

COMMENTAIRES

L'objectif a été atteint au cours de 2002-2003. Un projet de politique de communications internes a été produit et déposé au comité de direction de l'Office qui, après discussion, a décidé de joindre cet objectif à ceux portant sur la philosophie de gestion, soit les objectifs 6.1 et 6.4. Des travaux sont toujours en cours afin d'améliorer nos communications internes.

2.3 Bilan de la planification stratégique 2001-2004

Pour lui permettre d'évaluer l'état de la réalisation de sa planification stratégique 2001-2004, l'Office s'était fixé 47 cibles à atteindre en fonction de ses 31 objectifs spécifiques. Au 31 mars 2004,72 % des cibles et 74 % des objectifs étaient atteints à 100 %.

Tableau 1

Bilan de la planification stratégique 2001-2004

Résultats	**74% des objectifs atteints** **72% des cibles atteintes**			
2001-2004	**Atteints complètement**		**Non atteints**	
	Nombre	*%*	*Nombre*	*%*
Objectifs	**23**	**74**	**8**	**26**
Cibles	**34**	**72**	**13**	**28**
• 2001-2002	19	40		
• 2002-2003	9	19		
• 2003-2004	6	13		

Des huit objectifs non atteints, certains l'ont été partiellement, ou leur échéancier a été reporté. Dans certains cas, des contraintes externes n'ont pas permis d'atteindre les objectifs et les cibles fixés. Notons à cet effet, l'objectif 3.4 visant l'harmonisation des ressources existantes dans le domaine du transport et l'objectif 5.3 visant à poursuivre les discussions relatives au transfert du programme CTA.

D'autre part, certains objectifs n'ont pu être atteints entièrement pour des considérations internes à l'organisation. Bien que des travaux aient été réalisés afin d'améliorer les services de soutien-conseil et d'accompagnement, les cibles concernant l'adoption d'un programme-cadre en la matière ont été reportées. Il en va de même en ce qui concerne l'objectif 1.4,qui était de développer des outils d'intervention pour soutenir la pratique du plan de services, cet objectif étant dépendant de celui mentionné auparavant. Les objectifs 6.1 et 6.4 visant à développer une organisation plus performante n'ont pas non plus été atteints. Cependant, les travaux amorcés en 2003-2004 concernant la réorganisation se sont poursuivis en fonction de ces objectifs. Ceux-ci se poursuivront également dans les années subséquentes.

2.4 Déclaration de services

L'Office s'est inscrit dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyens. Ainsi,dans sa déclaration de services aux citoyens, l'Office a pris un certain nombre d'engagements et ce rapport en présente les résultats.

Accessibilité

Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture (pas de système automatique de réponse).

Indicateur : Pourcentage des heures d'ouverture durant lesquelles une personne est attitrée à la réponse téléphonique/total des heures d'ouverture

Cible : **90 %**

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	97 %	**99 %**	**99 %**

Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.

Indicateur : Nombre de bureaux accessibles/nombre total de bureaux de l'Office

Cible : **100 %**

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	69 %	**100 %**	**100 %**

Nous communiquons en tenant compte des incapacités des personnes handicapées en utilisant le télescripteur, les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles des documents en médias adaptés.

Indicateur : Disponibilité de téléscripteurs dans chaque bureau régional, au Centre de documentation et au siège social ; ressources financières pour services d'interprètes et médias adaptés

Cible : **95 %**

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	100 %	**100 %**	**100 %**

Fiabilité

Notre personnel vous fournit des informations et des conseils de qualité auxquels vous pouvez vous fier.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard de la fiabilité.

Cible : **90 %**

• Êtes-vous satisfait de la fiabilité des informations ou des statistiques que nous vous avons transmises ?

Résultats[1] :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	100 %	**96 %**	**n.d.**

• Êtes-vous satisfait de la capacité du personnel à vous référer aux bonnes ressources ?

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	93 %	**90 %**	**n.d.**

Rapidité ou diligence

Quand vous entrez en contact téléphonique avec nous, notre personnel reçoit votre demande et, dans les 24 heures, vous informe du délai requis pour traiter votre demande et précise le nom de la personne qui donnera suite.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard de la rapidité

Cible : **90 %**

• Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle nous avons communiqué avec vous lorsque vous nous avez laissé un message téléphonique ou électronique (courrier) ?

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	95 %	**93 %**	**n.d.**

• Êtes-vous satisfait de la rapidité à traiter votre demande ?

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	94 %	**90 %**	**n.d.**

Respect et courtoisie

Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons des attitudes d'écoute et de compréhension.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard du respect et de la courtoisie

Cible : **100 %**

[1] Ces résultats proviennent de sondages effectués par l'Office en 2001-2002 et en 2002-2003. En 2003-2004, aucun sondage n'a été effectué,les résultats sont donc non disponibles.

• Êtes-vous satisfait de la courtoisie du personnel ?

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	99 %	**98 %**	**n.d.**

• Êtes-vous satisfait de la capacité du personnel à vous écouter et à tenir compte de ce que vous dites ?

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	96 %	**95 %**	**n.d.**

Notre personnel s'identifie clairement lors des communications avec les citoyens.

Résultats :	2001-2002	2002-2003	2003-2004
	100 %	**n.d.**	**n.d.**

2.5 Plan annuel de gestion des dépenses

Le plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004 déposé par le ministre présente sommairement la mission de l'Office et indique une augmentation du budget de programme de 1 million de dollars qui correspond essentiellement à l'indexation des subventions pour les centres de travail adapté.

Autres activités

L'Office assume diverses responsabilités qui découlent de la mission et des rôles qui lui sont confiés par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Plusieurs de ses interventions ne s'inscrivent pas dans les activités reliées à la planification stratégique. Il s'agit notamment de rendre compte de ses actions en termes de coordination nationale ou régionale des programmes et services destinés aux personnes handicapées, des travaux liés à l'évaluation de l'intégration sociale, de l'administration de ses programmes et services, ou encore de ses interventions individuelles auprès des personnes handicapées et leur famille.

3.1 Interventions de coordination nationale

Les activités de coordination nationale sont reliées aux mandats de l'Office de même que la veille sur les législations, politiques et programmes relatifs aux personnes handicapées.

Au cours de l'année 2003-2004, l'Office a présenté différents mémoires dont les propositions, dans l'ensemble des consultations, ont obtenu une certaine écoute. Voici les sujets sur lesquels l'Office s'est penché :

- le projet de réforme du Régime de rentes du Québec ;
- le projet de loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être ;
- les consultations prébudgétaires 2004-2005 ;
- le rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information[2] ;
- les scénarios concernant la qualité des services de garde et le projet de politique pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde ;
- le projet de loi 25 sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (réaction par lettre).

Parallèlement à ces activités, l'Office conduit des travaux visant l'amélioration des services aux personnes handicapées. Ainsi, il a participé aux travaux du Comité interministériel sur l'implantation de la politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire[3] ; a eu des échanges avec le ministère des Transports du Québec (MTQ) au regard de modifications éventuelles au Code de la sécurité routière concernant la signalisation ; a réagi à l'implantation de l'Outil d'évaluation multiclientèle dans le secteur de la santé et des services sociaux ; et a participé aux travaux visant l'identification de stations de métro à adapter en priorité.

2 Rapport portant sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et sur la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

3 La politique s'intitule *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*.

En vue de la deuxième génération de la Déclaration de services aux citoyens, en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Office a joué un rôle actif dans le comité de travail sur l'amélioration du contenu des futures déclarations. Il a procédé à l'analyse des informations sur les services offerts par les ministères et organismes aux personnes ayant des incapacités et a élaboré, en collaboration avec le MRCI, un guide de bonnes pratiques qui sera disponible en 2004-2005.

Souhaitant voir se développer, dans le cadre de la politique familiale du gouvernement du Québec, des mesures appropriées pour répondre aux besoins des familles où vit une personne handicapée, l'Office a intensifié sa collaboration avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). Ainsi, un comité conjoint de travail a été mis sur pied dans le but de mieux documenter la situation des familles, aux plans notamment des services de garde et d'assistance, de la conciliation travail-famille et du soutien économique.

Suite à de nombreux événements malheureux survenus dans différentes ressources d'hébergement au cours des derniers mois, l'Office a prévu organiser une concertation visant à proposer l'établissement de mesures pour y assurer la qualité des services. Les actions de l'Office dans ce domaine prévoient, entre autres, un arrimage des démarches relatives à l'hébergement de personnes ayant des incapacités (principalement les travaux menés par le MSSS), une réflexion au regard d'un contrôle systématique de la qualité des services et la production d'un avis sur l'hébergement des personnes handicapées.

En ce qui concerne la déficience auditive, l'Office a entrepris, avec le soutien de la Société culturelle québécoise des sourds, la réalisation d'un état de situation sur l'utilisation de la LSQ dans les réseaux de l'éducation et de la réadaptation, particulièrement sur les plans de l'apprentissage de la LSQ et de l'enseignement général aux élèves sourds. Cet état de situation devrait être publié au début de l'hiver 2005. Ces travaux font suite à l'entente conclue l'an dernier avec la Société.

En outre, l'Office a continué de coordonner la démarche de concertation internationale au sein de la francophonie en soutenant et suivant les travaux du groupe d'experts sur les 63 symboles braille de base. Jusqu'en mai 2003, une démarche de validation dans tous les champs d'application du braille (lecture, écriture et transcription) des 63 symboles proposés s'est tenue dans tous les pays concernés par l'accord de coopération. En novembre 2003, les experts se sont réunis en France pour s'entendre principalement sur la mise au point du tableau définitif des 63 symboles de base et d'un tableau des signes composés.

Par rapport aux services d'interprétation, l'Office a reçu, en décembre 2003, le mandat de son ministre d'informer et de sensibiliser les différents ministères et organismes quant à leur responsabilité à l'égard des services d'interprétation pour les personnes ayant des incapacités auditives. Il a également eu le mandat de mettre sur pied un groupe de travail interministériel pour élaborer une politique gouvernementale sur les services d'interprétation. Les premières étapes menant à la réalisation de ces mandats ont débuté en mars dernier et vont se poursuivre en 2004-2005.

Dans une perspective de soutien et de promotion des intérêts des personnes handicapées, l'Office a maintenu sa participation à différents groupes de travail mis en place par les ministères et organismes notamment :

- ceux du MSSS quant à l'identification des actions prioritaires et à l'élaboration de la stratégie nationale en déficience physique ainsi qu'au suivi de l'implantation de la politique ministérielle en déficience intellectuelle ;
- celui de la Régie de l'assurance maladie du Québec sur la mise à jour du règlement du Programme des aides visuelles ;
- ceux du ministère de l'Éducation portant sur la stratégie ministérielle par rapport aux élèves ayant des difficultés, sur la révision du cadre de référence sur le plan d'intervention et sur le suivi de l'application de la politique de l'adaptation scolaire.

En ce qui concerne la déficience intellectuelle, l'Office a aussi animé les travaux d'un comité créé l'an dernier sur l'adaptation des services génériques aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et collaboré à nouveau avec la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle à l'organisation d'un colloque sur la participation sociale et la spécificité de l'action des centres de réadaptation en déficience intellectuelle.

L'Office a participé aux activités de la Semaine québécoise sur l'éducation des adultes organisée par l'Institut canadien d'éducation des adultes.

Autres comités ou groupes de travail auxquels l'Office a participé au cours de 2003-2004 :
- comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde coordonné par le MESSF ;
- groupe de concertation en adaptation scolaire ;
- partenariat Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles ;
- comité consultatif et de suivi mis sur pied par le MTQ suite à l'annonce de l'autorisation du virage à droite au feu rouge dans toute la province à partir du 13 avril 2003 ;
- comité québécois de concertation sur le braille et groupe de travail mis sur pied pour la production de l'état de situation sur l'apprentissage du braille au Québec ;
- comité interministériel sur le livre adapté.

3.2 Interventions de coordination régionale

L'Office entretient des rapports de partenariat étroit avec les associations de personnes handicapées, les divers intervenants du milieu, les gestionnaires et les décideurs de l'ensemble des réseaux public, parapublic et privé dans chacune des régions du Québec. Ce partenariat vise à favoriser la cohérence, l'accessibilité, la qualité et le développement des services requis par les personnes handicapées ou leur famille en vue de leur intégration scolaire, professionnelle ou sociale.

Dans plusieurs régions, des actions de coordination se sont poursuivies afin de favoriser l'accès des enfants handicapés en milieu de garde. Bien que le réseau des services de garde continue de se développer rapidement, les parents d'enfants handicapés connaissent encore des difficultés quant à l'accès de leur enfant à ces services. Les travaux de concertation regroupent des partenaires des différents réseaux : services de garde, santé et services sociaux (CLSC et centres de réadaptation), milieu associatif des personnes handicapées et, dans certaines régions, celui de l'éducation (services de garde en milieu scolaire).

Parmi les actions réalisées, notons :

- la rencontre de concertation entre le Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés en service de garde et l'ensemble des comités régionaux afin de faire le point et d'échanger sur les perspectives de collaboration et de mise en commun des informations et des outils ;

- l'information et la sensibilisation des milieux dans les régions des Laurentides et de la Montérégie ;

- le soutien au démarrage des tables régionales de concertation en service de garde en Abitibi-Témiscamingue, en Estrie et en Outaouais ;

- la création de comités locaux de concertation dans trois territoires de MRC dans la région du Bas-Saint-Laurent ;

- la publication d'un guide visant à favoriser l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers aux services de garde intitulé L'Abécédaire, en collaboration avec des partenaires de la région de Lanaudière ;

- le suivi du projet d'accompagnement des enfants handicapés ayant des besoins de soutien importants dans la Chaudière-Appalaches ;

- l'élaboration de plans d'action portant sur la prévention,la détection et l'intervention précoce, le dépistage et le diagnostic en soutien aux interventions des milieux de garde, à Montréal et en Montérégie.

Par ailleurs, l'Office contribue à des projets de développement de ressources résidentielles pour combler le manque de ressources adaptées aux besoins des personnes ayant des incapacités motrices importantes et offrir une alternative à ces personnes qui, autrement, se retrouveraient en centre d'hébergement et de soins de longue durée (Centre-du-Québec, Lanaudière et Chaudière-Appalaches). Mentionnons particulièrement l'ouverture de l'îlot résidentiel Le Coudrier situé à Victoriaville, lequel offre douze logements dans la communauté à des personnes handicapées ainsi que des services de maintien à domicile avec la collaboration de l'Agence de développement des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. L'Office s'implique également dans divers projets liés à des clientèles variées dans les régions de la Mauricie et de la Côte-Nord ainsi que dans un projet de développement de logements sociaux mené par la Ville de Rimouski.

Les intervenants de l'Office en région collaborent à l'amélioration des services de transport adapté et au développement du transport collectif pour les personnes handicapées. Dans la région des Laurentides, des démarches effectuées en collaboration avec le MTQ et d'autres partenaires du milieu ont permis le développement de services dans le secteur de Mirabel et dans la MRC Rivière-du-Nord. En ce qui concerne le transport collectif, l'Office a été actif notamment dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Gaspésie.

Comme les services éducatifs représentent un objet de préoccupation fort important, l'Office a poursuivi son implication dans des projets de concertation visant à favoriser une meilleure transition de l'école à la vie active des jeunes qui se retrouvent trop souvent sans services adéquats après leur scolarisation (Centre-du-Québec, Mauricie, Côte-Nord, Laval et Estrie).

Dans la région de la Capitale-Nationale, l'Office a participé de façon significative au processus de conception et de mise en place du Parc d'accès régional centralisé des aides techniques, en collaboration avec les partenaires du milieu. D'autres initiatives méritent d'être soulignées parce qu'elles ont pris forme en réponse à des demandes exprimées par le milieu à savoir :

- la préparation d'un bottin de ressources destinées aux personnes handicapées autochtones (Côte-Nord et Nord-du-Québec) ;
- la sensibilisation des autorités responsables à l'élaboration de mesures d'urgence adaptées aux besoins des personnes handicapées vulnérables et un projet-pilote en collaboration avec les partenaires de la sécurité civile et municipaux d'Alma (Saguenay–Lac-Saint-Jean).

Dans le cadre de la consultation liée à l'adoption d'une Charte montréalaise des droits et responsabilités, l'Office a fait valoir l'importance de favoriser la participation active des personnes handicapées et l'exercice de leur citoyenneté. Il a également proposé à la Ville de Montréal d'y inclure la notion d'accessibilité universelle et la mise en place de moyens de communication adaptés aux besoins des personnes ayant des incapacités.

En Abitibi-Témiscamingue, l'Office, en collaboration avec des partenaires du milieu, a proposé à la Société d'habitation du Québec une approche différente dans les cas où l'accessibilité du domicile est urgente chez les personnes ayant une déficience physique. Des représentations ont aussi été faites dans cette région auprès de quelques municipalités afin d'améliorer l'accessibilité et l'adaptation des lieux publics aux personnes handicapées et un outil d'évaluation à cet effet a été développé.

3.3 Activités de sensibilisation et d'information

Afin de sensibiliser le grand public à la réalité vécue par les personnes handicapées, l'Office organise annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) qui se tient du 1er au 7 juin. Lors de cette campagne, différents moyens sont utilisés pour attirer l'attention de la population à la place que l'on réserve aux personnes handicapées (affiches, objets promotionnels, messages diffusés à la télé et à la radio, etc.).

À l'occasion de la septième édition de la SQPH, on note, sur le plan national, l'organisation d'activités d'envergure, entre autres, le lancement du document produit par l'Office intitulé *Revue de l'année 2002-2003 - Action gouvernementale et personnes handicapées* et deux journées intensives d'activités régionales en Outaouais, clôturées par un spectacle de l'humoriste François Morency. Comme par les années passées, nos partenaires gouvernementaux ont été conviés à organiser des activités de sensibilisation dans leur milieu respectif. Avec la collaboration de nos bureaux régionaux, un comité réunissant divers partenaires est également en place dans chaque région afin d'organiser plusieurs types d'activités de sensibilisation.

La *Classique internationale OPHQ de tennis en fauteuil roulant* constitue quant à elle une occasion de faire la promotion de l'activité physique et du sport auprès des personnes handicapées tout en valorisant l'accessibilité des installations sportives. La Classique s'est tenue du 4 au 7 décembre 2003. L'événement est organisé en collaboration avec l'Association des sports en fauteuil roulant, la Fédération québécoise de tennis, Tennis Canada et Tennis Montréal. L'Office a assumé le volet communication de l'événement. Il est à noter que cette activité attire maintenant des joueurs de haut calibre et retient de plus en plus l'attention des médias et du public.

Afin de faire connaître sa mission et ses rôles, l'Office a affiché ses couleurs en tenant kiosque lors de salons, colloques, congrès de toutes sortes à une trentaine de reprises dans l'année. De plus, ces occasions ont permis d'informer, selon le cas, la population, les personnes handicapées et leur famille, les acteurs sociaux, politiques ou autres.

L'Office, dans le cadre de son mandat d'information,a produit différentes publications (voir Annexe 5). Il a également assuré la publication régulière de *L'intégration*, un bulletin d'information destiné aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux personnes œuvrant dans le milieu. Plusieurs dossiers d'intérêt y ont été traités : l'accès à la culture, l'intégration des enfants handicapés en service de garde, le plan de services et les ressources résidentielles.

Le site Internet de l'Office constitue également une source d'information importante. À preuve, le taux de fréquentation du site n'a cessé d'augmenter d'année en année depuis sa mise en ligne. En 2003-2004,la moyenne mensuelle de fréquentation a été de 16 750 sessions clients alors qu'elle s'établissait à 14 219 pour 2002-2003 et à 9 700 pour 2001-2002. En moyenne, 47 653 pages par mois sont vues.

En mars dernier, le site de l'Office a fait l'objet d'une analyse en profondeur afin d'évaluer son niveau d'accessibilité pour les personnes ayant des incapacités. Un plan de travail sera élaboré dans la prochaine année afin d'apporter les correctifs nécessaires permettant d'améliorer l'accès du site. Ces travaux seront coordonnés aux correctifs de mise à jour rendus nécessaires par la nouvelle structure de l'Office.

3.4 Évaluation de l'intégration sociale et recherche

Le gouvernement du Québec a confié à l'Office le rôle d'évaluer la situation de l'intégration sociale des personnes handicapées. La majorité des activités reliées à ce mandat a été retenue parmi les objectifs de la planification stratégique.

Parmi les autres activités d'évaluation et de recherche, on peut toutefois souligner la préparation de la troisième édition de la revue annuelle de l'action gouvernementale qui sera rendue publique à l'automne 2004. Cette publication fait le point sur les interventions et initiatives gouvernementales, qu'elles soient législatives, réglementaires ou administratives.

L'Office s'implique également dans plusieurs projets touchant les domaines de la compensation équitable, des politiques sociales et de la famille. Ceux-ci peuvent être réalisés directement par le personnel de l'Office ou par des chercheurs

externes. Dans ce dernier cas, l'Office finance les travaux, effectue leur suivi et voit à l'appropriation et à la mise à profit de leurs résultats.

La compensation équitable

- Travaux du groupe d'experts sur la compensation équitable. Le groupe d'experts a remis son rapport final,qui sera édité et diffusé au printemps 2004.
- Étude exploratoire sur les coûts et le sous-financement des services et équipements offerts aux personnes handicapées.Projet amorcé en 2003-2004 et en cours de réalisation.
- Étude menée par des chercheurs de la faculté d'administration de l'Université de Sherbrooke sur la définition des paniers de services à offrir en déficience physique et la détermination des coûts inhérents à ces services. Nouveau projet lancé en mars 2004.
- Étude réalisée par une équipe de recherche du département de médecine sociale et préventive de l'Université Laval sur l'analyse coûts/efficacité et organisationnelle des services médicaux et sociaux visant la participation sociale des personnes handicapées. Projet lancé en 2001-2002 et dont le rapport final est attendu à l'automne 2004.
- Étude sous la gouverne d'une équipe de recherche de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec au sujet de l'impact des incapacités sur la situation socio-économique de la personne et de sa famille. Projet lancé en 2002-2003 et dont le rapport final est attendu en décembre 2004.

Les politiques sociales destinées aux personnes handicapées

- Suivi et analyse de l'application régionale du programme transféré d'oxygénothérapie menés en collaboration avec le MSSS. Projet lancé en 2001-2002 et dont certains résultats seront diffusés dans le cadre du congrès de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS),en mai 2004.
- Travaux réalisés par le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales portant sur les dynamiques régionales à l'œuvre dans la disponibilité et l'organisation des services aux personnes ayant des incapacités. Travaux lancés en 2002-2003 et dont les résultats attendus en mai 2004 seront diffusés tout au cours de l'année 2004-2005.

La famille

- Étude menée par l'Institut de la statistique du Québec sur l'incapacité dans les familles québécoises dont le rapport final sera déposé en mai 2004 et diffusé lors du congrès de l'ACFAS.
- Étude dirigée par une équipe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières sur l'évaluation qualitative de la situation des familles où vit une personne ayant des incapacités. Projet lancé en 2003-2004 et dont les résultats sont attendus à l'automne 2004.

Dans le but d'alimenter toute personne et tout organisme impliqué dans l'intégration sociale des personnes handicapées, l'Office accorde également un rôle important aux activités de liaison et de transfert. Il s'est donc impliqué dans l'organisation d'un colloque, qui se tiendra dans le cadre du congrès de l'ACFAS,le 13 mai 2004.

3.5 Les programmes

Centres de travail adapté

Ce programme* soutient l'intégration des personnes handicapées qui, en raison d'incapacités importantes, ne peuvent travailler dans les conditions habituelles de l'entreprise régulière.

Les objectifs principaux du programme sont le développement et le maintien d'emplois permanents adaptés aux besoins professionnels des personnes handicapées et le développement de leur employabilité afin, ultimement, d'amener celles qui le peuvent à occuper un emploi à long terme non subventionné dans un centre de travail adapté (CTA) ou une entreprise régulière.

Ce programme contribue au soutien financier et technique des entreprises adaptées pour assurer l'embauche d'une majorité (au moins 60 %) de personnes handicapées admissibles et pour apporter les mesures d'adaptation collectives et individuelles associées aux incapacités de ces personnes.

Les principales opérations du programme portent sur :
- l'accréditation des entreprises comme CTA ;
- l'application de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en centre de travail adapté ;
- l'octroi de subventions annuelles aux CTA et le suivi périodique de leur utilisation ;
- le conseil technique à la gestion, à l'adaptation et à l'organisation du travail en CTA.

Au tableau 2,on peut constater que l'Office a subventionné,au cours de l'année financière, 44 centres de travail adapté. Un nouveau CTA a été accrédité en 2003-2004 ; il s'agit de Formaca. De plus, sept d'entre eux ont vu leur accréditation renouvelée pour une période de cinq ans.

En 2003-2004,l'Office a versé 31,4 millions de dollars aux CTA dont 75 189 $ pour les immobilisations, ce qui représente donc une diminution de 10,3 % par rapport à l'année précédente (35 millions) et de 1,6 % par rapport à 2001-2002 (31,9 millions).

Cette année, 801 personnes handicapées provenant du programme d'assistance-emploi pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ont travaillé en CTA comparativement à 709 en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 13 %. Une somme de 11,2 millions de dollars a été versée en subventions aux CTA pour payer en partie les salaires de ces employés comparativement à des versements de 9,3 millions en 2002-2003. Chaque CTA, à l'aide de ses avoirs propres, a défrayé les sommes complémentaires requises pour payer les salaires effectivement versés et les avantages sociaux.

Compte tenu de l'ajout d'une somme de 5,5 millions de dollars provenant de la conversion en subventions salariales des prestations de l'assistance-emploi, les subventions de l'Office aux CTA ont totalisé 41,7 millions de dollars, soit 4,8 % de plus

* Le Canada contribue financièrement aux programmes mis en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

que l'an dernier (39,8 millions) et 15,5 % de plus qu'en 2001-2002 (36,1 millions) (voir tableaux 2,3 et 4).

Globalement, il y avait au 31 mars 2004,2 872 personnes handicapées en emploi en CTA dont 2 851 subventionnées par l'Office et 21 par le biais d'autres programmes. Il s'agit d'une augmentation des emplois de 3,6 % en regard de 2002-2003 (2 772) et de 11 % en regard de 2001-2002 (2 587).

L'Office a de plus participé aux réunions des comités des ressources humaines afin de statuer sur l'admissibilité des personnes handicapées au programme, de planifier leur intégration en CTA et d'effectuer les suivis requis pour favoriser leur maintien en emploi. Ainsi,au cours de l'année 2003-2004,plus de 700 personnes handicapées ont été rencontrées par ces comités. Il a également soutenu et conseillé des promoteurs de projets de CTA dans leurs démarches d'accréditation.

Tableau 2

Subventions versées en 2003-2004 - CTA réguliers et CTA-CSE[1]

Région	Nom du CTA	Postes subv.[(1)] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	57,0	960 834		960 834
	Centrap inc.	65,5	1 091 013		1 091 013
	Le Groupe Prosac inc.	16,7	246 545		246 545
	Impressions Alliance 9000	56,0	862 713		862 713
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A.inc.	75,0	1 216 327		1 216 327
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	70,5	1 226 071		1 226 071
	Ateliers T.A.Q.inc.	118,0	1 805 210		1 805 210
	BFCO inc.	77,0	1 185 059		1 185 059
	Hichaud inc.	26,0	384 986		384 986
	Pir-Vir inc.	31,5	455 916		455 916
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	82,0	1 356 776		1 356 776
	Groupe RCM inc.	69,0	1 062 986		1 062 986
Estrie	Atelier Poly-Tech inc.	64,0	1 022 204		1 022 204
	DÉFI SM inc.	43,0	629 333		629 333
Montréal	Association Action Plus L.G.S.	45,0	683 672	10 033	693 705
	Atelier Abaco inc.	66,5	1 024 473		1 024 473
	Ateliers l'Essor inc.	27,0	382 537	16 320	398 857
	Centre de transition	122,6	2 026 864		2 026 864
	Le Sextant inc.				

[1] Personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi (CSE) bénéficiant du programme d'assistance-emploi,identifiées par les années passées sous l'acronyme SOFI (bénéficiant du soutien financier)

Tableau 2 (suite)

Subventions versées en 2003-2004 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Montréal	Centre de transition pour adultes Le Transit inc.	93,5	1 522 267		1 522 267
	Centre juif de travail J.V.S.inc.	64,0	973 109	11 760	984 869
	Placement potentiel inc.	44,0	697 012		697 012
	RécupérAction Marronniers inc.	70,5	949 822	32 006	981 828
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 178 528		1 178 528
	Centre Réintek inc.	75,5	1 183 559		1 183 559
Abitibi-Témiscamingue	Ateliers Kami inc.	24,0	288 968		288 968
	Ateliers Manutex	45,0	655 119		655 119
	Témabex inc.	68,5	1 182 670		1 182 670
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte	29,0	425 796		425 796
	Ress. de réinsertion Le Phare	22,0	303 888		303 888
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Ateliers Actibec 2000 inc.	24,7	380 519		380 519
Chaudière-Appalaches	Atel.réad. au travail de Beauce inc.	118,5	1 911 371		1 911 371
	Cartonek inc.	52,0	787 610		787 610
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	44,0	631 280		631 280
	Cétal	37,4	582 460		582 460
	Formaca	22,0	169 462		169 462
	Horisol coopérative de travailleurs	43,5	670 144		670 144
	Récupération Frontenac inc.	64,5	1 037 615		1 037 615
	Société V.I.A.inc.	110,5	1 702 319		1 702 319
Laval	Capeq inc.	71,0	1 054 164		1 054 164
Lanaudière	Serlan inc.	40,0	623 319	5 070	628 389
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	56,5	870 417		870 417
	Atelier la flèche de fer inc.	118,0	1 826 255		1 826 255
	Certex inc.	73,0	1 124 609		1 124 609
Centre-du-Québec	Récupéraction centre du Québec inc.	78,0	1 250 933		1 250 933
44 CTA		**2 678,4**	**41 606 734**	**75 189**	**41 681 923**

[1] Répartition CTA :1 951,5 postes permanents et 13,6 postes temporaires.
Répartition CSE :699,2 postes permanents et 14,1 postes temporaires.

Tableau 3

Subventions versées en 2002-2003 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	47,0	788 234		788 234
	Centrap inc.	67,5	1 079 022		1 079 022
	Le Groupe Prosac inc.	16,0	236 722		236 722
	Impressions Alliance 9000	52,0	778 083		778 083
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A.inc.	75,0	1 220 036		1 220 036
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	69,5	1 195 108		1 195 108
	Ateliers T.A.Q.inc.	112,0	1 659 076		1 659 076
	BFCO inc.	72,0	1 063 962		1 063 962
	Hichaud inc.	27,5	393 292		393 292
	Pir-Vir inc.	31,5	456 735		456 735
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	81,5	1 283 488		1 283 488
	Groupe RCM inc.	85,1	1 273 362		1 273 362
Estrie	Atelier Poly-Teck inc.	61,5	905 214		905 214
	DÉFI SM inc.	48,5	635 091		635 091
Montréal	Association Action Plus L.G.S.	44,5	639 517	20 067	659 584
	Atelier Abaco inc.	66,0	983 840		983 840
	Ateliers l'Essor inc.	27,0	389 610	32 639	422 249
	Centre de transition Le Sextant inc.	125,0	1 922 060		1 922 060
	Centre de transition pour adultes Le Transit inc.	97,5	1 434 787		1 434 787
	Centre juif de travail J.V.S.inc.	64,5	948 785	23 520	972 305
	Placement potentiel inc.	48,0	733 208		733 208
	RécupérAction Marronniers inc.	60,5	850 098	41 176	891 274
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 133 327		1 133 327
	Centre Réintek inc.	82,0	1 136 163	40 000	1 176 163
Abitibi-Témiscamingue	Ateliers Kami inc.	17,5	262 004		262 004
	Ateliers Manutex	45,0	574 129		574 129
	Témabex inc.	67,5	1 094 916		1 094 916
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte inc.	29,0	404 478		404 478
	Ressource de réinsertion Le Phare	22,0	213 513		213 513
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Ateliers Actibec 2000 inc.	18,5	279 230		279 230
Chaudière-Appalaches	Atel.réad. au travail de Beauce inc.	121,5	2 008 294		2 008 294
	Cartonek inc.	53,5	762 768		762 768

Tableau 3 (suite)

Subventions versées en 2002-2003 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Chaudière-Appalaches	Centre de sous-traitance Beauce inc.	49,0	672 781		672 781
	Cétal	36,0	522 167		522 167
	Formaca[2]	0,0	100 000		100 000
	Horisol coopérative de travailleurs	42,0	592 988		592 988
	Récupération Frontenac inc.	62,5	877 809		877 809
	Société V.I.A.inc.	110,5	1 647 697		1 647 697
Laval	Capeq inc.	71,5	1 038 593		1 038 593
Lanaudière	Serlan inc.	40,0	592 520	20 278	612 798
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	47,5	714 148		714 148
	Atelier la flèche de fer inc.	125,5	1 710 636		1 710 636
	Certex inc.	73,0	1 084 262		1 084 262
Centre-du-Québec	COGESDI	15,0	192 099		192 099
	Récupéraction centre du Québec inc.	78,5	1 117 325		1 117 325
44 CTA + 1 projet CTA[2]		**2 663,6**	**39 601 177**	**177 680**	**39 778 857**

[1] Répartition CTA :1 952,9 postes permanents et 45,6 postes temporaires.
Répartition CSE :641,6 postes permanents et 23,5 postes temporaires.

[2] Projet CTA.

Tableau 4

Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	42,5	668 874		668 874
	Centrap inc.	67,0	1 050 458		1 050 458
	Le Groupe Prosac inc.	26,5	293 176		293 176
	Impressions Alliance 9000 inc.	46,0	664 118		664 118
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A.inc.	76,0	1 106 633		1 106 633

Tableau 4 (suite)

Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	65,5	1 077 484		1 077 484
	Ateliers T.A.Q.inc.	104,0	1 274 896		1 274 896
	BFCO inc.	61,0	844 842		844 842
	Hichaud inc.	29,5	390 458		390 458
	Pir-Vir inc.	29,0	418 924		418 924
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	81,5	1 237 282		1 237 282
	Groupe RCM inc.	56,5	799 526		799 526
Estrie	Atelier Poly-Teck inc.	57,5	842 296	228 609	1 070 905
	DÉFI SM inc.	39,0	468 759		468 759
Montréal	Association Action Plus L.G.S.	40,0	520 682	30 100	550 782
	Atelier Abaco inc.	58,0	787 606		787 606
	Ateliers l'Essor inc.	28,0	376 924	48 959	425 883
	Centre de transition Le Sextant inc.	111,5	1 594 270	36 137	1 630 407
	Centre de transition pour adultes Le Transit inc.	88,0	1 162 516		1 162 516
	Centre juif de travail J.V.S.inc.	64,5	908 006	35 280	943 286
	Placement potentiel inc.	52,0	581 057		581 057
	RécupérAction Marronniers inc.	54,0	735 963	68 860	804 823
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	74,5	1 069 910		1 069 910
	Centre Réintek inc.	78,0	991 444	60 000	1 051 444
Abitibi-Témiscamingue	Ateliers Kami inc.	21,0	267 119		267 119
	Ateliers Manutex	33,0	450 955		450 955
	Témabex inc.	60,5	998 097		998 097
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte inc.	26,0	335 367		335 367
	Ressource de réinsertion Le Phare [2]			100 000	100 000
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Ateliers Actibec 2000 inc.	18,0	241 741		241 741
Chaudière-Appalaches	Atel.réad. au travail de Beauce inc.	117,5	1 894 893		1 894 893
	Cartonek inc.	43,5	611 331		611 331
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	53,5	884 027		884 027
	Cétal	35,5	474 792		474 792
	Horisol coopérative de travailleurs	37,0	509 688		509 688
	Récupération Frontenac inc.	60,0	760 994		760 994
	Société V.I.A.inc.	103,0	1 450 514	285 019	1 735 533
Laval	Capeq inc.	79,0	984 543		984 543

Tableau 4 (suite)
Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-CSE

Région	Nom du CTA	Postes subv.[1] (nombre)	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	39,5	566 608		566 608
	Atelier la flèche de fer inc.	124,0	1 736 116	743 113	2 479 229
	Certex inc.	60,5	730 627	47 000	777 627
Centre-du-Québec	COGESDI	5,6	43 057	92 200	135 257
	Récupéraction centre du Québec inc.	66,5	938 343		938 343
43 CTA + 1 projet CTA[2]		**2 448,6**	**34 241 443**	**1 836 112**	**36 077 555**

[1] Répartition CTA :1 819,2 postes permanents et 36,0 postes temporaires.
Répartition CSE :581,4 postes permanents et 12,0 postes temporaires.
[2] Projet CTA.

Programme de subventions à l'expérimentation

Le Programme de subventions à l'expérimentation a comme objectif de favoriser le développement de réponses mieux adaptées aux besoins des personnes handicapées par le biais de projets novateurs. Il comporte trois volets dans lesquels les projets peuvent s'inscrire.

En 2003-2004, un montant de 577 098 $ a été alloué à ce programme, portant à 3 853 782 $ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis sa création. Le programme a soutenu 20 projets dont 10 nouveaux et 10 en cours de réalisation, pour des sommes respectives de 352 397 $ et 224 701 $. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Expérimentation : 357 310 $

Ce volet vise à soutenir des projets qui consistent à tester de façon rigoureuse des aides, des services ou des modes d'intervention qui présentent un changement ou un apport aux aides disponibles ou aux pratiques existantes. Treize projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet :

1. Institut canadien d'éducation des adultes, *Dynamiser la vie associative et démocratique*, 80 000 $.

2. Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, *Expérimentation d'un programme d'évaluation, de formation et d'entraînement à la conduite automobile avec système télescopique pour les personnes présentant une déficience de l'acuité visuelle*, 20 000 $.

3. Le Pavois, *Trajectoire scolaire de personnes vivant avec une problématique grave de santé mentale pour l'adéquation des besoins/ressources en matière de soutien aux études*, 10 000 $.

4. Société de l'autisme des Laurentides, *Projet Toupie.net : expérimentation d'une nouvelle façon d'intégrer en garderie les enfants autistes des Laurentides*, 4 641 $.

5. Le Fonds Émilie-Bordeleau, *Évaluation de l'efficacité du MONERGO, pour l'enseignement de stratégies prudentes de paiement chez des enfants de 9 à 12 ans qui ont des incapacités*, 3 000 $.

6. Le Fonds Émilie-Bordeleau, *Procédés d'enseignement des habiletés numériques initiales*, 27 969 $.

7. Action Main-d'œuvre inc., *Continuum plus. Modèle de transition école/travail pour les personnes présentant une déficience intellectuelle légère inscrites dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle de leur commission scolaire, Phase A*, 12 000 $.

8. Action Main-d'œuvre inc., *Continuum plus. Modèle de transition école/travail pour les personnes présentant une déficience intellectuelle légère inscrites dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle de leur commission scolaire, Phases B et C*, 49 000 $.

9. Centre de réadaptation Estrie, *Expérimentation d'un modèle novateur de distribution de soins et de services de réadaptation*, 20 000 $.

10. Maison Grandi-Ose, *Expérimentation du mode d'intervention préconisé par la Maison Grandi-Ose auprès des jeunes enfants polyhandicapés, de leurs parents et leur réseau de soutien naturel : évaluation de l'implantation et des effets proximaux*, 20 000 $.

11. Les Habitations populaires Laval-des-Rapides, *Évaluation de l'impact du logement à soutien gradué*, 15 000 $.

12. Centre de réadaptation La Maison, *Expérimentation de l'approche sociodynamique d'intégration par l'art*, 45 600 $.

13. La Fondation des Sourds du Québec inc., *Évaluation de la participation sociale des personnes sourdes gestuelles suite à l'utilisation du Communicateur Oralys*, 50 100 $.

Volet Soutien à l'innovation communautaire :70 060 $

Ce volet soutient des projets issus du milieu qui font obligatoirement appel à un partenariat local afin de mettre en œuvre des réponses novatrices aux besoins des personnes handicapées et de leurs proches sans que ces projets ne requièrent une approche rigoureuse de la mesure des résultats. Des subventions ont été octroyées à trois projets dans le cadre de ce volet :

1. Table des partenaires du développement social Lanaudière, *Pour l'intégration des personnes handicapées dans le développement social dans Lanaudière*, 50 000 $.

2. Collège Ahuntsic, *Implantation unique et exclusive pour le Québec d'une formation en sécurité civile adaptée, point de départ pour une accessibilité universelle*, 5 060 $.

3. La Fenêtre, Centre d'immersion aux arts, *Évaluation des effets du mode de fonctionnement en centre d'immersion aux arts sur les personnes handicapées*, 15 000 $.

Volet Études et recherches : 149 728 $

Ce volet permet de soutenir les études et recherches préparatoires à d'éventuels projets d'expérimentation et la réalisation d'études sur les services et modes d'intervention susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Quatre projets ont été subventionnés dans le cadre de ce volet :

1. Institut de la statistique du Québec, *Réalisation d'une étude sur la problématique de l'incapacité vue sous l'angle de son impact sur la famille*, 55 365 $

2. Université du Québec à Montréal, *Établir les conditions de réalisation des tâche liées à la révision critique et à la saisie complémentaire de la banque des programmes et mesures gouvernementaux destinés aux personnes handicapées*, 11 496 $.

3. Université du Québec à Trois-Rivières, *Étude qualitative sur les familles où vit une personne ayant des incapacités*, 42 875 $.

4. Université de Sherbrooke, *Définition des paniers de services à offrir en déficience physique et détermination des coûts inhérents*, 39 992 $.

Programme de soutien aux organismes de promotion

Ce programme vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées, à la promotion de leurs intérêts ou à l'amélioration de leurs conditions de vie.

En 2003-2004, l'Office a accordé des subventions pour un total de 153 953 $ dans le cadre de son Programme de soutien aux organismes de promotion qui comporte deux volets : Mission globale et Projets ponctuels. Cependant, le budget du programme a été surtout utilisé pour soutenir des projets ponctuels.

Volet Mission globale : 25 000 $

Dans le cadre de l'implantation de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, les organismes de promotion subventionnés par l'Office (sauf un) ont été transférés, au début de l'année 2003, vers d'autres ports d'attache gouvernementaux. Ainsi, depuis le 1er avril 2003, la grande majorité de ces organismes relèvent du MSSS ou du Secrétariat à l'action communautaire autonome pour leur soutien financier, en appui à leur mission globale.

Par conséquent, l'Office ne subventionne qu'un seul organisme en appui à sa mission globale soit le Réseau international sur le processus de production du handicap pour un montant de 25 000 $.

Volet Projets ponctuels :128 953 $

Ce volet est destiné à soutenir de façon ponctuelle l'action des organismes de promotion des intérêts et de défense des droits des personnes handicapées. Les projets soumis doivent correspondre aux objectifs de la politique d'ensemble À part... égale et aux priorités que se donne l'Office en matière d'intégration sociale des personnes

Tableau 5
Subventions aux organismes de promotion – volet « Projets ponctuels » - 2003-2004

Organismes nationaux	Montant	
Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	20 000 $	
Association du Québec pour les enfants avec problèmes auditifs	1 953 $	
Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec	6 000 $	
Association québécoise des personnes de petite taille inc.	6 000 $	
Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec	2 000 $	
Société Logique	4 000 $	
Visions sur l'art inc.	1 000 $	
Sous-total		**40 953 $**
Regroupement d'organismes de base		
Comité régional des association pour la déficience intellectuelle	25 000 $	
Sous-total		**25 000 $**
Organismes de base		
Défi sportif – AlterGo	4 500 $	
Module d'épanouissement à la vie	3 500 $	
Sous-total		**8 000 $**
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000 $	
Sous-total		**55 000 $**
Total		**128 953 $**

Tableau 6
Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés pour les années financières 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004

Type d'organismes	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	Nb	$	Nb	$	Nb	$
Organismes de base	265	2 461 257	264	2 461 257	2	8 000
Organismes régionaux	19	976 027	19	981 027	1	25 000
Organismes nationaux	33	1 681 427	33	1 723 427	8	65 953
Total	**317**	**5 118 711**	**316**	**5 165 711**	**11**	**98 953**

Suivi des programmes transférés

Conformément au document d'orientation sur le suivi des programmes transférés adopté par son conseil d'administration, l'Office, en collaboration avec le MSSS,a poursuivi les démarches prévues de collectes d'information sur les programmes transférés (oxygénothérapie, chaussures orthétiques, fonctions d'élimination et CIT). Ces activités ont été relatées dans la partie du rapport annuel de gestion consacrée aux objectifs liés à la planification stratégique (voir les objectifs 4.3 et 5.2).

Le suivi des programmes transférés a permis de démontrer aux partenaires régionaux la volonté de l'Office de suivre leur évolution au sein des différents ministères et organismes concernés. Cette action régionale a reçu un accueil plus que favorable. En effet, selon les informations obtenues des personnes qui ont réalisé les entrevues, 100 % des intervenants se sont dits satisfaits de ces rencontres. Les résultats nous amènent à conclure que ce mandat de l'Office est maintenant reconnu, et la collaboration des partenaires gouvernementaux concernés est dorénavant acquise dans la plupart des régions.

3.6 Les services

Accueil,information et référence

Les services d'accueil, d'information et de référence regroupent l'ensemble des interventions effectuées pour répondre aux demandes d'information ou d'aide qui sont adressées au personnel de l'Office en région. Ces services sont utilisés par les personnes handicapées ou leur famille qui cherchent les ressources adéquates pouvant répondre à leurs besoins. Ils s'adressent également aux partenaires socio-économiques de tous les secteurs d'activités ainsi qu'à l'ensemble des citoyens québécois. Le personnel de l'Office offre une information individualisée et simplifiée sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leurs proches.

Durant l'année 2003-2004,5 904 personnes ont fait appel à l'Office en région. Bien que la majorité des demandes proviennent des personnes handicapées ou de leur famille (3 994),les partenaires ont été beaucoup plus nombreux que l'année dernière à faire appel à nous, soit une augmentation de 51 %. Globalement, le volume des demandes a augmenté de 37 % par rapport à 2002-2003.

Tableau 7

Nombre de personnes ayant fait une demande d'information ou d'aide en région pour les années financières 2002-2003 et 2003-2004

	2003-2004	2002-2003	Augmentation (%)
Personnes handicapées et familles	3 994	3 031	32
Partenaires	1 910	1 268	51
Total	**5 904**	**4 299**	**37**

Des activités de promotion des services d'accueil, d'information et de référence ont été réalisées dans toutes les régions du Québec. Suite à l'élection du nouveau gouvernement en avril 2003, des rencontres d'information ont été organisées avec plusieurs députés et le personnel de leur bureau de comté afin de faire connaître les services de l'Office.

Des efforts spécifiques ont aussi été consentis afin de rejoindre les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi,notamment dans les régions de la Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie. D'autres actions visant à offrir des services aux personnes handicapées vivant dans des localités plus éloignées ont été entreprises dans les régions de la Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine. Notons aussi des initiatives visant à mieux informer les organismes communautaires, en particulier sur le territoire de Montréal.

Les questions d'information les plus fréquentes qui nous sont adressées concernent les thématiques suivantes :
- l'adaptation-réadaptation (incluant l'accès aux aides techniques) ;
- les conditions de vie (programmes et mesures d'aide financière disponibles) ;
- l'intégration au travail ;
- les ressources résidentielles (toute question concernant le lieu de résidence) ;
- l'accessibilité des lieux.

Soutien-conseil et accompagnement

Le personnel de l'Office en région est appelé à conseiller, soutenir et accompagner les personnes handicapées et leurs proches dans leurs démarches pour obtenir les services assurant leur intégration scolaire, professionnelle ou sociale. Généralement, les demandes qui nécessitent ce type d'interventions concernent des situations complexes où les personnes handicapées rencontrent des obstacles pour obtenir des services répondant à leurs besoins ; les interventions requises pour conclure une entente satisfaisante peuvent s'étaler sur plusieurs mois.

En 2003-2004, 1 659 demandes provenant de personnes handicapées ou de leurs proches ont nécessité des interventions de soutien-conseil et d'accompagnement. Dans l'ensemble du Québec, plus de 25 % des demandes concernent les services éducatifs et la formation continue. Elles proviennent majoritairement de parents d'enfants dysphasiques, ayant un trouble envahissant du développement ou encore une déficience intellectuelle. Les principales difficultés rencontrées par les parents concernent :
- l'accès à la classe régulière du quartier ;
- la qualité des services éducatifs au primaire et au secondaire ;
- le manque de soutien ou de services d'appui ;
- l'évaluation et le classement de l'enfant handicapé ;
- l'élaboration et le suivi du plan d'intervention ;
- les recours possibles pour obtenir une révision de décision telle que prévue à la Loi sur l'instruction publique.

Il est important de noter que les demandes de soutien au regard des services éducatifs reviennent périodiquement puisque les gains obtenus sont fragiles et peuvent être remis en cause durant l'année scolaire ou au moment de l'évaluation et du classement de l'enfant pour l'année scolaire suivante.

Outre les services éducatifs, d'autre secteurs ont requis de nombreuses interventions de la part du personnel :

- l'intégration ou le maintien au travail des personnes handicapées ;
- l'accès à des ressources résidentielles adaptées ;
- les problèmes reliés à l'insuffisance de l'offre de service en maintien à domicile et en soutien à la famille ;
- les obstacles à l'intégration en service de garde d'enfants ayant des incapacités importantes.

Rappelons que le personnel de l'Office peut également soutenir les personnes handicapées et leurs proches dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de services. La démarche consiste à favoriser la concertation intersectorielle des partenaires vers des objectifs communs en fonction des besoins exprimés par les personnes handicapées et leurs proches. Dans le cadre d'un plan de services, diverses interventions peuvent être réalisées telles que la convocation à une rencontre, l'animation de celle-ci, la rédaction, la coordination et le suivi du plan de services ainsi que la participation à des plans d'intervention. Ce type d'approche touche une proportion plus restreinte de personnes vivant généralement des situations complexes ou litigieuses.

Centre de documentation

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur de l'intégration sociale des personnes handicapées. Sa clientèle est diversifiée ; on retrouve des demandes en provenance du milieu de l'éducation (34 %), du milieu associatif (15 %), des bibliothèques (11 %), des personnes handicapées et leur famille (10 %), du milieu institutionnel (10 %), des milieux de la recherche (5 %) et gouvernemental (5 %).

Le Centre possède près de 18 000 documents composés de monographies, articles de périodiques, vidéos, dossiers thématiques et une collection de 345 titres de périodiques. Cette année, 1 110 documents ont fait l'objet de catalogage et d'indexation dans la banque de données bibliographiques. Le Centre a également acheté 89 nouvelles monographies, 9 vidéocassettes et s'est abonné à 3 nouveaux périodiques. Sa collection de périodiques avec abonnement payant compte maintenant 104 titres tandis que la banque de vidéos en contient 563.

Le personnel du Centre a répondu à 3 129 demandes d'information documentaire et transmis 5 184 documents en prêt. Il a produit 2 589 recherches bibliographiques sur un total de 12 603 documents diffusés. Le Centre a accueilli 1 469 usagers dont 1 115 visiteurs externes. Ils ont consulté sur place 5 562 documents.

Le Centre a produit et diffusé à quatre reprises la *Liste sélective des nouveautés* et une nouvelle *Liste des périodiques*. Il a également produit quatre chroniques documentaires publiées dans le bulletin *L'intégration*. Et finalement, l'implantation du nouveau logiciel de gestion de bibliothèque a nécessité, cette année, une révision des politiques de prêt à l'interne et pour les usagers externes.

Il a conseillé les milieux des bibliothèques gouvernementales et de la réadaptation selon les besoins exprimés et offert deux stages aux étudiants en techniques de la documentation. Il a également accueilli plus d'une vingtaine de visiteurs étrangers et participé à plusieurs événements tels que colloques, congrès, lancements. Il a tenu 37 rencontres avec des groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire.

Le déménagement de la bibliothèque a rendu possible l'aménagement d'un poste multimédia qui permet désormais la consultation des documents aux usagers ayant une déficience visuelle. De plus, le nouveau logiciel de gestion de bibliothèque a été rendu opérationnel et les fichiers ont été révisés.

Tableau 8
Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation

Activités	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nouveautés cataloguées	878	230	1 110
Prêts (interne / externe)	4 906	4 495	5 184
Demandes d'information (téléphone, courrier ou courriel)	3 525	2 746	3 129

Information statistique

L'Office des personnes handicapées du Québec répond depuis plusieurs années aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées à partir de ses propres publications ou du traitement de banques de données sur la population des personnes handicapées.

Durant l'année 2003-2004, l'Office a répondu à 203 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 17 demandes par mois. La moyenne mensuelle était de 20 demandes en 2002-2003, ce qui représente une diminution de 15 %. La publication par l'Office de portraits statistiques régionaux, tirés de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, pourrait expliquer cette diminution.

Parmi les demandes reçues, environ le tiers (32,8 %) portent sur les estimations de la population des personnes handicapées. Les autres catégories d'information en demande portent sur la nature des incapacités (20,2 %) et le travail et les activités productives (11,3 %).

Quant au délai de réponse, 78 % des demandes sont traitées dans un délai d'une journée ou moins comparativement à 72 % en 2002-2003. Il est à souligner que certaines demandes en raison de leur complexité peuvent nécessiter un délai de réponse plus long.

Tableau 9
Données comparatives sur le nombre de demandes reçues et le délai de réponse

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nombre de demandes	**271**	**245**	**203**
Délai de réponse (moins de 24 heures)	71 %	72 %	78 %

Exigences gouvernementales

4.1 Accès à l'égalité en emploi

Soucieux d'assurer une meilleure représentation, des membres des communautés ethnoculturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des jeunes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de personnes représentant l'ensemble des groupes de la société québécoise.

L'Office a effectué, en 2003-2004, 30 nouvelles embauches. En regard des taux d'embauche visés par le gouvernement, le taux de l'Office (7%) dépasse largement celui de 2% fixé pour les personnes handicapées. Pour ce qui est des objectifs d'embauche de 65% pour les jeunes et de 25% pour les communautés ethnoculturelles, anglophones et autochtones, l'Office n'a pu les atteindre malgré les mesures mises en place.

Tableau 10

Données comparatives sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches[1]

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nombre d'embauches	**57**	**56**	**30**
Communautés ethnoculturelles	2 %	7 %	10 %
Anglophones	0 %	0 %	0 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	10 %	7%	7 %
Jeunes (moins de 35 ans)	32 %	39 %	57%

[1] Une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe-cible.

Parmi ces nouvelles embauches, 2 personnes appartiennent au personnel régulier, 15 au personnel occasionnel et, enfin, 13 personnes sont de la catégorie étudiants et étudiants stagiaires.

Tableau 11

Données comparatives sur la répartition des groupes cibles vs le personnel en place au 31 mars 2004

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Nombre de personnes en place	**157**	**144**	**145**
Communautés ethnoculturelles	3 %	4 %	3 %
Anglophones	1 %	1 %	1 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	12 %	11 %	11 %
Jeunes (moins de 35 ans)	9 %	7 %	10 %

4.2 Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de la politique est sous la responsabilité du président-directeur général qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

En tout temps, le personnel de l'Office qui rencontre des difficultés au plan du français écrit peut consulter l'un ou l'autre des conseillers en communication affectés à la révision linguistique et à la rédaction.

4.3 Protection des renseignements personnels

Conformément aux exigences formulées dans le plan d'action gouvernemental adopté par le Conseil des ministres le 12 mai 1999 en vue de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, le responsable de la protection des renseignements à l'Office devait, au cours de la dernière année, poursuivre les activités de formation et de sensibilisation en plus d'évaluer les profils d'accès à certains fichiers.

Une directive a été élaborée concernant la divulgation des renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger conformément à l'article 59.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

L'Office n'a pas été en mesure, cependant, de donner suite aux autres priorités qu'il s'était fixées en la matière en raison des travaux relatifs à l'élaboration d'un projet de loi majeur ayant notamment pour objet de modifier substantiellement la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

Les priorités d'actions pour 2003-2004 demeurent donc les mêmes que l'an dernier soit de :

- poursuivre l'application des mesures de sensibilisation et la formation du personnel ;
- poursuivre l'évaluation des profils d'accès aux fichiers de renseignements personnels en usage à l'Office ;
- se doter de certaines directives pertinentes relativement aux activités de l'Office qui peuvent concerner des renseignements personnels ;
- poursuivre l'application des mesures et les évaluations nécessaires pour s'assurer que l'Office respecte les exigences fixées par la loi et par la Commission d'accès à l'information.

4.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général

L'Office des personnes handicapées du Québec n'a pas fait l'objet de vérifications de la part du Vérificateur général lors de l'année financière 2003-2004.

4.5 Code d'éthique et de déontologie général

L'Office s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie. En effet, le *Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* a été adopté par le conseil d'administration en 1999. Au cours de 2003-2004, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du Code n'ont été portées à la connaissance de l'Office.

Utilisation des ressources

5.1 Les ressources humaines

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2003-2004,le total des effectifs autorisés était de 145 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 7 950 200 $ a été attribuée à cette fin en début d'année. À la suite d'un budget supplémentaire octroyé pour l'embauche d'étudiants, la masse salariale dépensée s'établissait à 7 946 883 $.

Au cours de l'année 2003-2004, au sein du personnel régulier, six emplois ont été comblés par affectation et deux par recrutement.

Le tableau présente la répartition des ETC autorisés et du personnel en place en région et au siège social à Drummondville. À noter que pour 2003-2004,malgré ses 145 ETC autorisés, seulement 140 ont été répartis au sein des directions.

Tableau 12
Données comparatives sur la répartition du personnel

Année	Postes	Siège social	Régions	% régions	Total
31 mars 2003	Autorisés	67	78	53,8	145
	Occupés	66	78	54,2	144
31 mars 2004	Répartis [1]	65	75	53,5	140
	Occupés	72	73	50,3	145

[1] Bien que 140 postes aient été répartis, 145 avaient été autorisés.

Tableau 13
Répartition des ETC réguliers et du personnel en place au 31 mars 2004

Catégorie d'emploi	ETC répartis 2003-2004	Personnel régulier ou temporaire	Personnel occasionnel	Total des effectifs en place
Hors cadre	1	1	0	1
Cadre	6	6	0	6
Professionnel	69	63	6	69
Fonctionnaire	64	61	8	69
Sous-total	**140**	**131**	**14**	**145**

5.2 Les ressources financières

Les crédits 2003-2004 totalisent 52 523 500 $ comprenant un budget d'investissement de 100 000 $. Les dépenses en 2003-2004, excluant l'amortissement, ont totalisé 52 443 502 $ comprenant des investissements de 58 363 $ (tableau 14).

Si l'on compare les dépenses avec 2002-2003, la diminution est de l'ordre de 3 400 000 $ et elle est principalement attribuable :

- au transfert de 5 000 000 $ provenant du programme de subventions aux organismes de promotion qui a été transféré au Secrétariat à l'action communautaire autonome en avril 2003 ;

- à l'augmentation des budgets du Programme de subventions aux CTA de 700 000 $ par un transfert de crédits provenant du MESSF et d'une indexation des programmes de subventions de 900 000 $ en début d'année.

5.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars 2004, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 181 150 $ comparativement à 1 132 929 $ au 31 mars 2003 (tableau 15).

La différence substantielle des coûts de loyer fixés par la Société immobilière du Québec (SIQ) est due au fait que l'Office n'a pas bénéficié de ristourne cette année (35 277 $ en 2002-2003). L'augmentation des dépenses liées à l'affranchissement découle d'une hausse du coût d'affranchissement en 2003-2004 et du nombre plus élevé de publications produites par l'Office. Concernant la téléphonie, l'économie est réalisée grâce à la création d'une passerelle entre notre réseau de télécommunication et celui privilégié par le gouvernement du Québec. La diminution des coûts sous la rubrique « Autres dépenses » est attribuable principalement à des dépenses moins élevées pour l'aménagement des locaux.

Concernant les activités spécifiques reliées aux ressources matérielles qui ont un impact direct sur notre clientèle, mentionnons entre autres les achats et les travaux qui ont permis l'amélioration de l'accessibilité de certains de nos bureaux régionaux, du Centre de documentation et du siège social tels que :

- achat de postes et de tables de travail adaptés pour les personnes handicapées ainsi que d'un poste multimédia pour la clientèle ayant des limitations visuelles à notre Centre de documentation ;

- achat de mobilier adapté à la réception du siège social pour mieux répondre aux besoins de la clientèle et du personnel.

Tableau 14

Budget de dépenses pour l'exercice financier 2003-2004

Programme 03	2003-2004 Crédits (1) ($)	2003-2004 Dépenses 31 mars 2004 (2) ($)	Variation entre Crédits et dépenses 2003-2004 (1)-(2) ($)	2002-2003 Dépenses ($)
Éléments 01 (subventions)				
Centre de travail adapté (CTA)				
CTA- fonctionnement	35 857 700	36 096 734		34 801 178
CTA- immobilisation	252 100	85 189		177 680
Sous sous-total	36 109 800	36 181 923		34 978 858
Budgets supplémentaires CTA-CSE	5 500 000	5 500 000		4 800 000
Sous-total	**41 609 800**	**41 681 923**		**39 778 858**
Organismes de promotion				
Organismes de promotion	244 600	98 953		5 165 711
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000	55 000		110 000
Sous-total	**299 600**	**153 953**		**5 275 711**
Expérimentation/Démonstration	512 000	577 098		741 093
Subventions non normées	36 000	44 355		74 333
Total élément (1)	**42 457 400**	**42 457 329**	**71**	**45 869 995**
Élément 02 (fonctionnement)				
Rémunération	7 950 200	7 946 883		7 722 399
Autres dépenses	1 883 300	1 980 927		2 031 292
Crédits reportés de l'année précédente	42 000			
Virement du budget d'investissement au fonctionnement	41 637			
Sous-total	**9 917 137**			
Budgets supplémentaires				
Fonctionnement (placement étudiants et communication conseil exécutif) (placement media Conseil exécutif 72 600$ + 18 000$ placement étudiant)	90 600			
Total élément 02	**10 007 737**	**9 927 810**	**79 927**	**9 753 691**
	2003-2004 Crédits	Déboursés	Variation entre Crédits, Déboursés et Dépenses	Déboursés
Budget d'investissement nécessitant des crédits	100 00			100 000
Virement du budget investis. à fonctionnement		-41 637		
Virement du budget fonction. à investissement				134 209
Total investissement	**58 363**	**58 363**	**0**	**234 209**
Totaux Élément 2 + budget d'investissement	**10 066 100**	**9 986 173**	**79 927**	**9 987 900**
Total (élément 1 + élément 2 + investissement)	**52 523 500**	**52 443 502**	**79 998**	**55 857 895**
Amortissement (ne nécessitant pas de crédit)	180 000	190 083	-10 083	190 953
Total de la dépense (élément 1 + élément 2 + amortissement)	**52 575 222**			**55 814 639**
	ETC autorisés 145	**ETC utilisés 140**		**ETC utilisés 144**

Tableau 15

Données comparatives sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles

Dépenses	2003-2004		2002-2003		2001-2002	
	$	%	$	%	$	%
Loyer	774 242	65,6	741 119	65,4	755 083	67,5
Affranchissement	83 586	7,1	54 837	4,8	46 426	4,2
Téléphonie	126 643	10,7	133 766	11,8	159 432	14,2
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	196 679	16,6	203 207	18,0	158 257	14,1
Total	**1 181 150**	**100,0**	**1 132 929**	**100,0**	**1 119 198**	**100,0**

5.4 Les ressources informationnelles

Le Service des ressources informatiques a poursuivi ses activités de support technique à l'ensemble de son personnel, de maintenance des applications et banques de données, d'exploitation de celles-ci, de formations sur l'utilisation des logiciels couramment utilisés à l'Office.

Les projets amorcés, poursuivis ou finalisés au cours de l'année sont :

- l'implantation d'un nouveau système de gestion des dossiers des personnes handicapées et des fiches d'intervention qui crée une banque d'information centralisée en utilisant les fonctionnalités d'Internet ;
- les ajustements aux tableaux de bord de gestion permettant de faire un suivi des indicateurs de gestion de chacune des directions ;
- le développement de modules régionaux pour le suivi des programmes transférés ;
- le développement de modules régionaux pour la mise à jour de la banque des partenaires et des contacts fréquents ;
- l'amélioration du système de gestion des centres de travail adaptés (CTA), volet ressources humaines.

5.5 Activités de contrôle et de vérification

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit que le comité de vérification émette des avis concernant les plans et les rapports de vérificateurs externes de même que sur les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification a tenu une séance au cours de 2003-2004.À cette occasion, un rapport de supervision a été présenté pour l'année financière 2002-2003 ainsi que trois autres documents concernant :

- les activités réalisées dans le cadre du Programme de contrôle de gestion 2001-2004 ;
- le plan annuel de vérification et de supervision 2002-2003 ;
- le projet du Rapport annuel du comité de vérification 2002-2003.

Des activités de vérification et de supervision ont eu lieu durant l'année 2003-2004 et un plan annuel de vérification et de supervision a été élaboré. Cinq rapports ont été produits entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004. Ils portaient tous sur le budget de fonctionnement « Autres dépenses » et concernaient plus particulièrement :

- toutes les catégories et budget de transfert (CTA) (trois rapports) ;
- la vérification des factures pour les estampes de date de réception et de conformité (un) ;
- la vérification des contrats de services (respect de la réglementation et des procédures internes) (un).

Des suivis aux recommandations contenues dans l'ensemble de ces rapports ont aussi été effectués.

Toutes les supervisions et vérifications effectuées en cours d'année ont permis de constater les améliorations que l'Office a apportées durant cette période à ses contrôles internes, à la qualité et à la fiabilité des données ainsi qu'au respect des normes et règlements.

La diminution des activités de supervision et de vérification (cinq rapports) en regard de 2002-2003 (dix) est due au fait que les employés affectés à ce type de tâches ont dû pallier d'autres besoins plus pressants au sein de l'organisation.

Liste des membres du conseil d'administration – 2003-2004

Membres nommés

- ***Norbert Rodrigue,**
  président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- ***Rollande Barabé-Cloutier,** de Trois-Rivières (région 04),
  vice-présidente de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- ***Jacques Audy**, de Québec (région 03) ;
- **Guy Boisjoli**, de Lanoraie d'Autray (région 14) ;
- **Pierre Couture,** de Drummondville (région 17) ;
- ***Jean-Guy Frigon,** de Joliette (région 14) ;
- ***Pierre-Noël Léger,** de Saint-Sauveur (région 15) ;
- **Gilles Mongrain,** de Rimouski (région 01) ;
- **Louis Roy,** de Montréal (région 06) ;
- **Luciana Soave,** de Montréal (région 06) ;
- **Martin Trépanier,** de Gaspé Harbour (région 11).

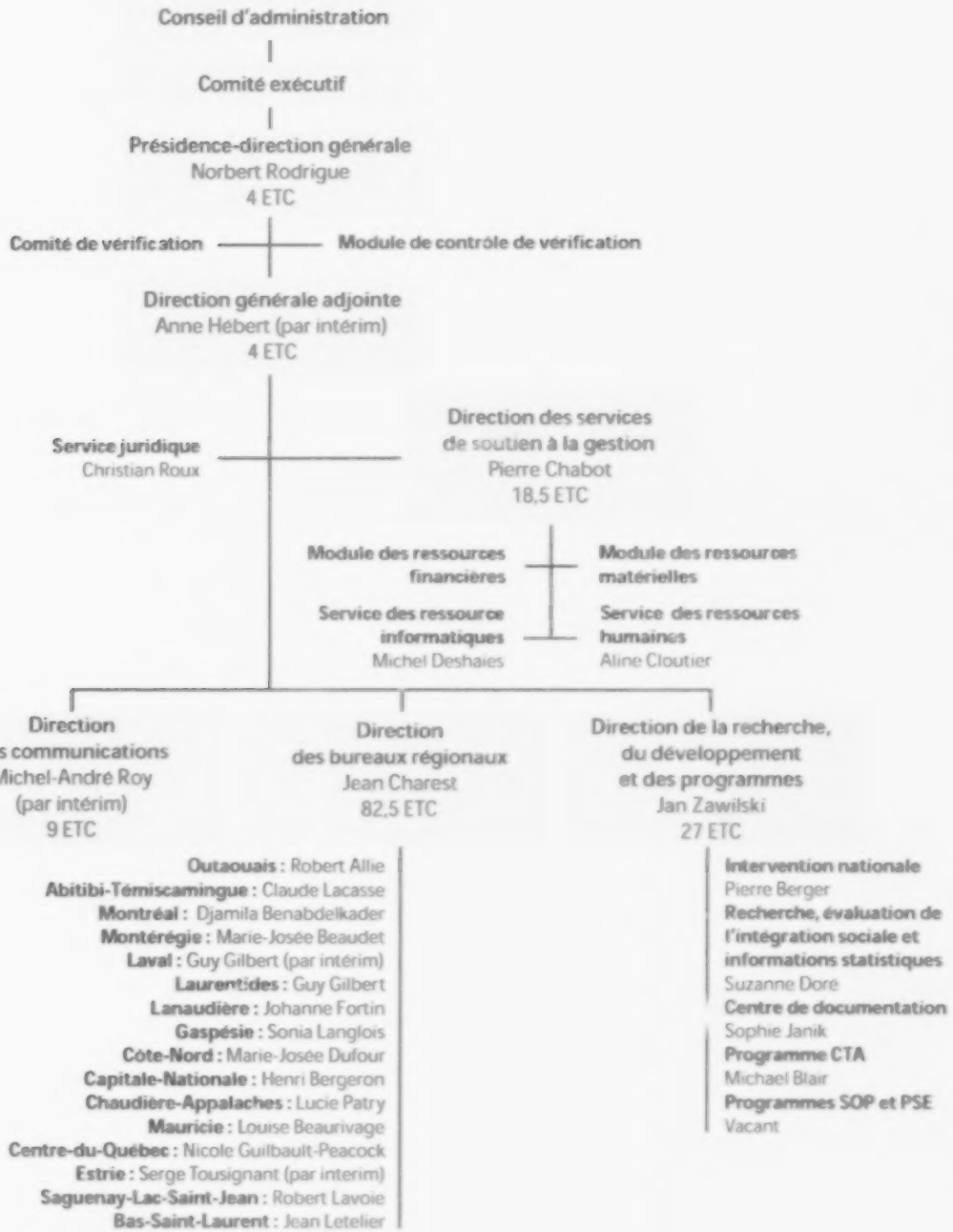
* *Membres du comité exécutif*

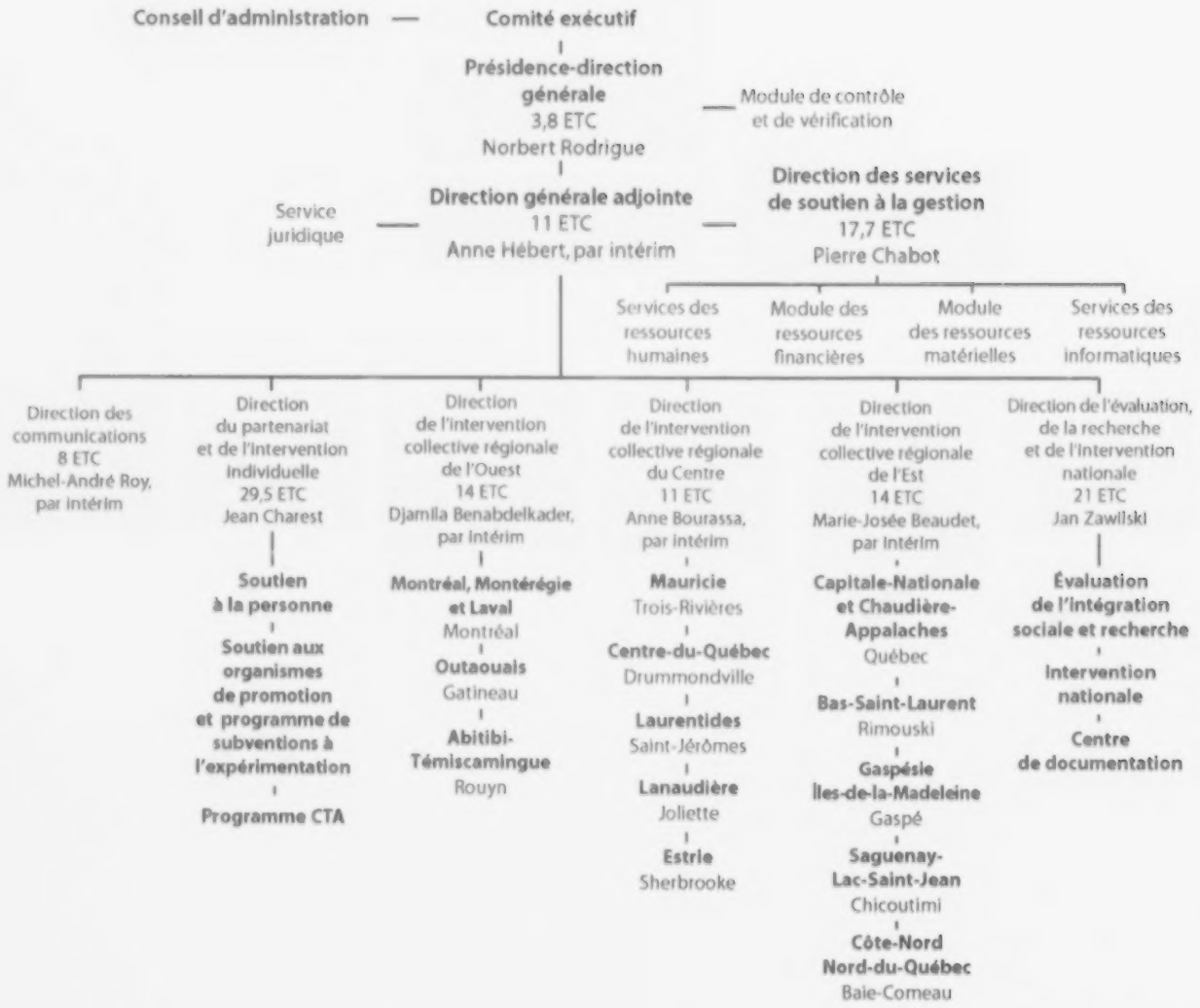
Membres d'office

- **Claude Cantin,** ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir ;
- **Marie-Josée Champagne,** ministère de la Culture et des Communications ;
- **Denise Gosselin,** ministère de l'Éducation ;
- **Annie Harvey,** ministère du Travail ;
- **Claude Martin,** ministère des Transports ;
- **Rachel Ruest,** ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- **Brigitte Thériault,** ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille ;
- **Albert Thibault,** ministère de la Justice.
- **Vacant,** Services gouvernementaux du Conseil du trésor
- **Vacant,** Ministère de l'Industrie et du Commerce
- **Vacant,** Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie

ANNEXE 2

Organigramme – 2003-2004




Conseil d'administration
Comité exécutif
Présidence-direction générale
3,8 ETC
Norbert Rodrigue
Module de contrôle et de vérification
Service juridique
Direction générale adjointe
11 ETC
Anne Hébert, par intérim
Direction des services de soutien à la gestion
17,7 ETC
Pierre Chabot
Services des ressources humaines
Module des ressources financières
Module des ressources matérielles
Services des ressources informatiques
Direction des communications
8 ETC
Michel-André Roy, par intérim
Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
29,5 ETC
Jean Charest
Soutien à la personne
Soutien aux organismes de promotion et programme de subventions à l'expérimentation
Programme CTA
Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest
14 ETC
Djamila Benabdelkader, par intérim
Montréal, Montérégie et Laval
Montréal
Outaouais
Gatineau
Abitibi-Témiscamingue
Rouyn
Direction de l'intervention collective régionale du Centre
11 ETC
Anne Bourassa, par intérim
Mauricie
Trois-Rivières
Centre-du-Québec
Drummondville
Laurentides
Saint-Jérôme
Lanaudière
Joliette
Estrie
Sherbrooke
Direction de l'intervention collective régionale de l'Est
14 ETC
Marie-Josée Beaudet, par intérim
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches
Québec
Bas-Saint-Laurent
Rimouski
Gaspésie Îles-de-la-Madeleine
Gaspé
Saguenay-Lac-Saint-Jean
Chicoutimi
Côte-Nord Nord-du-Québec
Baie-Comeau
Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale
21 ETC
Jan Zawilski
Évaluation de l'intégration sociale et recherche
Intervention nationale
Centre de documentation

ANNEXE 4

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

Assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et favoriser leur intégration sociale pleine et entière.

Bien servir les citoyens n'est pas une idée nouvelle à l'Office des personnes handicapées du Québec. La Loi sur l'administration publique, sanctionnée en mai 2000, vient réaffirmer davantage cette priorité accordée par l'administration gouvernementale à la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

Nos services aux citoyens

Accueil-information et référence
Nous vous informons sur les programmes, services et ressources destinés aux personnes handicapées et à leurs proches. Nous vous expliquons les démarches pour y avoir accès.

Soutien-conseil et accompagnement
Nous soutenons et conseillons les personnes handicapées et leurs proches afin de favoriser leur intégration dans toutes les sphères d'activités telles que services de garde, école, travail, loisirs, transport, etc.

Information statistique
Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

Centre de documentation
Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Engagement de l'Office envers les citoyens

Accessibilité
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Nous utilisons un langage simple et nous communiquons en tenant compte des incapacités des personnes handicapées en utilisant, entre autres, le téléscripteur, les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect
- Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons une attitude d'écoute et de compréhension.
- Notre personnel s'identifie clairement.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations et des conseils de qualité auxquels vous pouvez vous fier.

Rapidité

- Quand vous entrez en contact téléphonique avec nous, notre personnel s'efforce de régler le maximum de situations dès le premier contact. Lorsque la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informons du délai requis pour traiter la demande et précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

Traitement des plaintes

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans la qualité des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !
Nous facilitons vos démarches et nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée avec célérité, attention et en toute impartialité.

Une personne à contacter
Le responsable du traitement des plaintes de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Son rôle
Prendre connaissance, examiner et traiter vos plaintes et vos commentaires en regard de nos services.

Comment rejoindre le responsable des plaintes ?
Par la poste :

Le responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Par téléphone :

1 800 567-1465
(819) 475-8530

Par courriel :

plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

ANNEXE 5

Liste des publications

Bulletin L'intégration

- juillet 2003
- octobre 2003
- décembre 2003
- mars 2004

Action gouvernementale et personnes handicapées – Revue de l'année 2002-2003

Portrait statistique de la population avec incapacité (15 documents)

- Région Bas-Saint-Laurent
- Région Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Région Québec
- Région Mauricie et Centre-du-Québec
- Région Estrie
- Région Montréal-Centre
- Région Outaouais
- Région Abitibi-Témiscamingue
- Région Côte-Nord
- Région Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- Région Chaudière-Appalaches
- Région Laval
- Région Lanaudière
- Région Laurentides
- Région Montérégie

Rapport annuel de gestion 2002-2003

La transition de l'école à la vie active – Rapport du comité de travail sur l'implantation d'une pratique de la planification de la transition au Québec
(document et dépliant)

La problématique du plan de services de la personne – État de situation dressé par l'Office des personnes handicapées du Québec
(document)

Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées - Rapport final du groupe d'experts mandaté par l'Office des personnes handicapées du Québec
(document complet et document synthèse)

Coordonnees du siege social et des bureaux régionaux

SIÈGE SOCIAL
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : (819) 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

BAS-SAINT-L AURENT (01)
337, rue Moreault, rez-de-chaussée 14
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3888
Sans frais : 1 888 505-3888
Téléscripteur : (418) 727-3888
Télécopieur : (418) 727-3535
bas-st-laurent@ophq.gouv.qc.ca

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN (02)
1299, avenue des Champs-Élysées, bureau 105
Chicoutimi (Québec) G7H 6J2
Téléphone : (418) 698-3542
Sans frais : 1 888 698-3542
Téléscripteur : (418) 698-3542
Télécopieur : (418) 698-3546
saguenay_lac_st-jean@ophq.gouv.qc.ca

CAPITALE-NATIONALE(03)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1 888 643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
quebec@ophq.gouv.qc.ca

MAURICIE (04)
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6926
Sans frais : 1 888 371-6926
Téléscripteur : (819) 371-6926
Télécopieur : (819) 371-6931
mauricie@ophq.gouv.qc.ca

ESTRIE (05)
200, rue Belvédère Nord, rez-de-chaussée 01
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3771
Sans frais : 1 888 820-3771
Téléscripteur : (819) 820-3771
Télécopieur : (819) 820-3337
estrie@ophq.gouv.qc.ca

MONTRÉAL (06)
500, boul. René-Lévesque Ouest
bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3905
Sans frais : 1 888 873-3905
Téléscripteur : (514) 873-9880
Télécopieur : (514) 873-4299
montreal@ophq.gouv.qc.ca

OUTAOUAIS (07)
170, rue Hôtel-de-Ville, bureau 8.200
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3042
Sans frais : 1 888 772-3042
Téléscripteur : (819) 772-3042
Télécopieur : (819) 772-3098
outaouais@ophq.gouv.qc.ca

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)
255, avenue Principale, rez-de-chaussée 04
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3891
Sans frais : 1 888 762-0891
Téléscripteur : (819) 763-3891
Télécopieur : (819) 763-3566
abitibi@ophq.gouv.qc.ca

CÔTE-NORD–NORD-DU-QUÉBEC (09-10)
625, boulevard Laflèche, rez-de-chaussée 703
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone : (418) 295-4004
Sans frais : 1 888 295-4004
Téléscripteur : (418) 295-4004
Télécopieur : (418) 295-4008
cote-nord@ophq.gouv.qc.ca

ANNEXE 6

GASPÉSIE–ÎLES-DE-L A-MADELEINE (11)
96, Montée de Sandy Beach,bureau 1.05
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8808
Sans frais : 1 888 368-5808
Téléscripteur : (418) 360-8808
Télécopieur : (418) 360-8812
gaspesie@ophq.gouv.qc.ca

CHAUDIÈRE-APPAL ACHES (12)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1 888 643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
chaudiere_appalaches@ophq.gouv.qc.ca

LAVAL (13)
1800, boulevard Le Corbusier, bureau 105
Laval (Québec) H7S 2K1
Téléphone : (450) 680-8973
Sans frais : 1 866 680-8973
Téléscripteur : (450) 680-8973
Télécopieur : (450) 680-8979
laval@ophq.gouv.qc.ca

LANAUDIÈRE (14)
950, rue Saint-Louis
Joliette J6E 3A4
Téléphone : (450) 752-6971
Sans frais : 1 888 752-6971
Téléscripteur : (450) 752-6971
Télécopieur : (450) 752-6975
lanaudiere@ophq.gouv.qc.ca

LAURENTIDES (15)
500, boulevard des Laurentides, bureau 1603
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-3025
Sans frais : 1 888 569-3025
Téléscripteur : (450) 569-3025
Télécopieur : (450) 569-3030
laurentides@ophq.gouv.qc.ca

MONTÉRÉGIE (16)
118, rue Guilbault, rez-de-chaussée 102
Longueuil (Québec) J4H 2T2
Téléphone : (450) 928-7430
Sans frais : 1 888 928-7430
Téléscripteur : (450) 928-7430
Télécopieur : (450) 928-7437
monteregie@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE-DU-QUÉBEC (17)
309, rue Brock, rez-de-chaussée 03
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8545
Sans frais : 1 888 475-8545
Téléscripteur : (819) 475-8559
Télécopieur : (819) 475-8550
centre-du-quebec@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENT ATION
500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3574
Sans frais : 1 888 264-2362
Téléscripteur : (514) 873-3574
Télécopieur : (514) 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca